

Hakcipta © tesis ini adalah milik pengarang dan/atau pemilik hakcipta lain. Salinan boleh dimuat turun untuk kegunaan penyelidikan bukan komersil ataupun pembelajaran individu tanpa kebenaran terlebih dahulu ataupun caj. Tesis ini tidak boleh dihasilkan semula ataupun dipetik secara menyeluruh tanpa memperolehi kebenaran bertulis daripada pemilik hakcipta. Kandungannya tidak boleh diubah dalam format lain tanpa kebenaran rasmi pemilik hakcipta.



**PENGARUH FAKTOR PSIKOSOSIAL TERHADAP TAHAP
BURNOUT DALAM KALANGAN STAF AKADEMIK KOLEJ
PERNIAGAAN, UUM**

NURSHAFINAZ BINTI YACCOB



**SARJANA SAINS PENGURUSAN
KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
DISEMBER2019**

**PENGARUH FAKTOR PSIKOSOSIAL TERHADAP TAHAP BURNOUT
DALAM KALANGAN STAF AKADEMIK KOLEJ PERNIAGAAN, UUM**



Oleh

NURSHAFINAZ BINTI YACCOB

**Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan,
Kolej Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
Untuk Memenuhi Keperluan Ijazah Sarjana Sains Pengurusan Keselamatan dan
Kesihatan Pekerjaan**



**Pusat Pengajian Pengurusan
Perniagaan**

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PENYELIDIKAN

(Certification of Research Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa

(I, the undersigned, certified that)

NURSHAFINAZ BINTI YACCOB (823646)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT)

telah mengemukakan kertas penyelidikan yang bertajuk

(has presented his/her research paper of the following title)

**PENGARUH FAKTOR PSIKOSOSIAL TERHADAP TAHAP BURNOUT DALAM
KALANGAN STAF AKADEMIK KOLEJ PERNIAGAAN, UUM**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas penyelidikan

(as it appears on the title page and front cover of the research paper)

Bahawa kertas penyelidikan tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the research paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the research paper).

Nama Penyelia Pertama : **ENCIK MOHD RASUL BIN MOHAMMAD NOOR**
(Name of 1st Supervisor)

Tandatangan
(Signature)

Nama Penyelia Kedua : **PROF. MADYA DR. MOHD FAIZAL BIN MOHD ISA**
(Name of 2nd Supervisor)

Tandatangan
(Signature)

Tarikh : **19 DISEMBER 2019**
(Date)

KEBENARAN MENGGUNAKAN KERTAS PROJEK

Dalam membentangkan kertas penyelidikan ini, bagi memenuhi sebahagian syarat untuk Ijazah Sarjana Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Universiti Utara Malaysia (UUM), saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa sahaja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, diberi kebenaran untuk membuat salinan kertas penyelidikan ini dalam sebarang bentuk, sama ada secara keseluruhannya atau sebahagian, bagi tujuan kesarjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan atau kegunaan kertas penyelidikan ini samada sepenuhnya atau sebahagian daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran secara bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan sarjana terhadap sebarang petikan daripada kertas penyelidikan saya.

Sebarang permohonan untuk salinan atau mengguna mana-mana bahan dalam kertas penyelidikan ini, samada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:



Dekan

Pusat Pengajian Siswazah Othman Yeop Abdullah

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Burnout merupakan salah satu isu penting di dalam institusi pengajian tinggi di Malaysia. Kajianterdahulu mendapati bahawa terdapat risiko yang tinggi dalam kalangan pekerja yang terdedahkepada kerja yang memerlukan kapasiti emosi yang tinggi. Ciri utama burnout adalah keletihanemosi dalam kakitangan. Suatukajian berbentukkajian rentas telah dijalankan untuk menyiasat tahap burnout dan hubungan antara permintaan pekerjaan, tekanan kerja dan sokongan sosial dengan burnout dalam kalangan staf akademik, Kolej Perniagaan, UUM. Kajian inimenggunakan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan soal selidik yangmerangkumi 71soalan yang terdiri daripada instrumen yang dipilihbagimengukurburnout, permintaanpekerjaan, tekanankerjadansokongansosialterhadap 103 respondendari Pusat Pengajian Pentadbiran Perniagaan, PusatPengajian Perniagaan Islam Antarabangsa, Pusat Pengajian Ekonomi, Kewangandan Perbankan, Pusat Pengajian Perakauan Tunku Puteri Intan Safinaz dan Pusat PengajianTeknologi, Pengurusan dan Logistik. Hasilkejiselidiktersebutmendapatibahawatahapburnout dalamkalangan staf akademik di Kolej Perniagaan, UUMadalah sederhana. Selainitu, terdathubungan yang signifikanantarapemintaan pekerjaan danteakanankerjadenganburnout. Walaubagaimanapun, tidakterdathubungan yang signifikandi antarasokongansosialdenganburnout. Olehitu, bagimengawalkesan permintaanpekerjaan danteakanankerja, kajianinimencadangkanpelaksanaan program*Total Wellness and Health Promotion* (TWHP), keranaiaanyadapatmemberikanpendekatan yang lebih holistikkepada para staf akademik dalammengawalburnout. Denganmendidikdanmenyediakansumberyang bersesuaian,staf akademik dapatmengawalbebanandanteakanankerjabagimengurangkanburnout.

Kata kunci: Burnout, bebanankerja, tekanankerja, sokongansosial, staf akademik.

ABSTRACT

The prevalence of burnout has become a significant issue in higher learning institutions in Malaysia. Past studies found that high risk of burnout among employees is due to high exposure to emotionally demanding work. The main characteristic of burnout is emotional exhaustion among academic staff. As such, a cross-sectional study was conducted to investigate the level of burnout and the relationship between occupational demand, job stress and social support with burnout among academic staff, College of Business in UUM. This study is a quantitative method by distributing questionnaires consisting of 71 items comprising instruments measuring burnout, job demand, job stress and social support to the 103 respondents from School of Business Management, School of Islamic Business Studies, School of Finance Tunku Puteri Intan Safinaz, School of Economic, Finance and Banking and School of Technology, Management and Logistic. The result shows that there is a medium level of burnout among academic staff of College of Business, UUM. Furthermore, there is a significant relationship between occupational demand and job stress and burnout. However, there is no significant relationship between social support and burnout. As such, to control the effect of job demand and job stress, this study proposes for the implementation of Total Wellness and Health Promotion (TWHP), as it can provide a more holistic approach to the academic staff. By educating and providing resources, the staff is able to control the effect of occupational demand and job stress to mitigate burnout.

Keyword: Burnout, occupational demand, job stress, social support, academic staff.

PENGHARGAAN

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Terlebih dahulu saya mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T. kerana di atas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan tesis ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Alhamdulillah. Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Profesor Madya Dr. Hj. Mohd Faizal Bin Mohd Isa dan Encik Mohd Rasul Bin Mohammad Noor, selaku penyelia saya di atas kesabaran, sokongan, nasihat dan bimbingan yang diberikan banyak membantu kepada kejayaan dalam penghasilan tesis ini. Segala bantuan, semangat, strategi dan kebijaksanaan beliau berdua telah banyak mengajar saya untuk menjadi seorang penyelidik dan pendidik yang baik. Tidak dilupakan kepada barisan pensyarahprogram Sarjana Sains Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan di Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia yang sudi berkongsi pengalaman secara langsung mahupun tidak langsung sepanjang pengajian ini. Segala pengalaman yang dilalui pasti tidak dapat dilupakan. Terima kasih juga kepada pihak institusi kajian, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia kerana telah memberi sokongan penuh dalam kerja lapangan dan memudahkan proses untuk mendapat data. Ribuan terima kasih kepada kedua-dua ibu bapa yang saya hormati, En. Yaccob Bin Yahaya dan Pn. Noor'an Binti Che Mat dan seluruh ahli keluargayang sentiasa memberi kasih sayang, dorongan, doa, peringatan dan panduan hidup yang amat saya perlukan. Ucapan terima kasih kepada rakan-rakan

seperjuangan yang memberikan dorongan, nasihat dan semangat. Sesungguhnya segala pengorbanan yang telah dilakukan amat saya sanjungi dan akan saya ingati sepanjang hayat ini. Akhir kata, ucapan terima kasih juga kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan tesis ini. Semoga penyelidikan dan tesis ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.



SENARAI KANDUNGAN

PERAKUAN KERTAS KERJA PROJEK	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi
SENARAI SINGKATAN	xii
BAB SATU <u>P</u>ENGENALAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latarbelakang Kajian	1
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Persoalan Kajian	8
1.5 Objektif Kajian	8
1.6 Skop Kajian	9
1.7 Kepentingan Kajian	9
1.8 Organisasi tesis	10
1.9 Kesimpulan	11
BAB DUA <u>S</u>OROTAN LITERATUR	12
2.0 Pengenalan	12
2.1 Burnout	12
2.2 Permintaan Pekerjaan	17
2.2.1 Hubungan antara Burnout dan Permintaan Pekerjaan	18
2.3 Tekanan Kerja	22
2.3.1 Hubungan antara Tekanan Kerja dan Burnout	23
2.4 Sokongan Sosial	26

2.4.1	Hubungan antara Sokongan Sosial dan Burnout	28
2.5	Kesimpulan	31
BAB TIGA METADOLOGI KAJIAN		32
3.0	Pengenalan	32
3.1	Kerangka Kajian	32
3.2	Membentuk Hipotesis Kajian	33
3.2.1	Tahap Burnout	33
3.2.2	Berbezaan Jantina dan Burnout	34
3.2.3	Hubungan antara Permintaan Pekerjaan dan Burnout	35
3.2.4	Hubungan antara Tekanan Kerja dan Burnout	35
3.2.5	Hubungan antara Sokongan Sosial dan Burnout	36
3.3	Rekabentuk Kajian	37
3.4	Populasi Kajian	38
3.5	Saiz sampel dan reka bentuk pensampelan.	39
3.6	Definisi Operasi dan Instrumen Kajian	44
3.6.1	Operasi Definisi dan Instrumen Kajian Burnout	44
3.6.2	Operasi Definisi dan Instrumen Kajian Permintaan Pekerjaan	47
3.6.3	Definisi Operasi dan Instrumen Kajian Tekanan Kerja	49
3.6.4	Definisi Operasi dan Instrumen Kajian Sokongan Sosial	51
3.7	Reka bentuk Soal Selidik	52
3.9	Prosedur pengumpulan data	53
3.10	Teknik menganalisa data dan pengujian hipotesis	54
3.10	Kesimpulan	54
BAB EMPAT DAPATAN KAJIAN		55
4.0	Pendahuluan	55
4.1	Kadar maklum balas	55
4.2	Saringan data	56
4.2.1	Analisa Normaliti	56
4.2.2	Analisa Lineariti	57
4.2.3	Analisa Korelasi Linear Berbilang	58
4.3	Analisa Kebolehpercayaan	59

4.4	Analisa deskriptif	60
	4.4.1 Hasil Dapatan Min dan Sisihan Piawai	60
	4.4.2 Analisa demografik	62
4.5	Analisa Inferensi	65
	4.5.1 Sampel bebas Ujian-T	65
	4.5.2 Analisa Variance(ANOVA)	66
	4.5.3 Korelasi	73
	4.5.4 Regresi Berganda	74
4.6	Rumusan Hipotesis	75
4.7	Kesimpulan	75
	BAB LIMA PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN	76
5.0	Pendahuluan	76
5.1	Kesimpulan hasil dapatan kajian	76
5.2	Perbincangan	78
	5.2.1 Tahap burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM.	78
	5.2.2 Perbezaan antara jantina dan burnout.	80
	5.2.3 Hubungan antara burnout dan permintaan pekerjaan.	80
	5.2.4 Hubungan antara burnout dan tekanan kerja.	82
	5.2.5 Hubungan antara burnout dan sokongan sosial	84
5.3	Implikasi terhadap pengkaji	85
	5.3.1 Implikasi Kajian	86
	5.3.2 Batasan kajian dan cadangan untuk penambahbaikan kajian depan.	87
5.4	Kesimpulan	89
	SENARAI RUJUKAN	91
	SENARAI LAMPIRAN	100

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1: Pecahan pusat pengajian di Kolej Perniagaan UUM.	39
Jadual 3.2: Jadual untuk tentukan saiz sampel bagi jumlah populasi.	40
Jadual 3.3: Kadar pensampelan mengikut Pusat Pengajian	41
Jadual 3.4: Nombor rawak mudah	43
Jadual 3.5: Versi asal dan yang disesuaikan untuk mengukur burnout berkaitan pelanggan (6) item	45
Jadual 3.6: Versi akhir untuk mengukur burnout (18) item.	46
Jadual 3.7: Versi asal 25-item dan yang diterima pakai untuk mengukur permintaan pekerjaan	47
Jadual 3.8: Versi asal 18-item dan yang diterima pakai untuk mengukur tekanan kerja	49
Jadual 3.9: Versi asal 10-item dan yang diterima pakai untuk mengukur sokongan sosial	51
Jadual 4.1:Kadar maklum balas	56
Jadual 4.2: Nilai Skewness dan Kurtosis	57
Jadual 4.3: Nilai Toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF)	59
Jadual 4.4: Hasil dapatan ujian kebolehpercayaan	60
Jadual 4.5: Nilai min dan sisihan piawai bagi pembolehubah burnout	62
Jadual 4.6: Demografi responden n=103	64
Jadual 4.7: Ujian-T (Jantina)	66
Jadual 4.8: ANOVA (Burnout dan umur)	67
Jadual 4.9: ANOVA (Burnout dan jawatan pentadbiran)	69
Jadual 4.10: ANOVA (Burnout dan Tahun Perkhidmatan)	71

Jadual 4.11: Ujian Post hoc (Burnout berkaitan pelanggan dan tempoh perkhidmatan)	72
Jadual 4.12: Hasil dapatan analisa korelasi	73
Jadual 4. 13: Analisa Regresi	74
Jadual 4.14: Rumusan Hipotesis	75



SENARAI RAJAH

Rajah 3.1: Kerangka Kajian	33
Rajah 4.1: Plot Normaliti	57
Rajah 4.2: Plot Lineariti	58



SENARAI SINGKATAN

UUM	UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
TWHP	TOTAL WELLNESS AND HEALTH PROMOTION
OSHMS	OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH MANAGEMENT SYSTEM
OSH	OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH
NIOSH	NATIONAL INSTITUTE OF OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH



BAB SATU

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan mengenai topik-topik iaitu latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian dan objektif kajian, kepentingan kajian, skop kajian, pembolehubah bersandar dan tidak bersandar dan seterusnya organisasi kajian.

1.2 Latarbelakang Kajian

Seiring dengan perkembangan dan perubahan zaman, persekitaran kerja jugaterkesan dan berubah dengan ketara dalam sedekad yang lalu. Kini persekitaran kerja bukan sahaja memberi kesan fizikal, malahan emosi dan mental. Ekonomi yang berkembang baik dalam konteks tempatan dan antarabangsa, persekitaran kerja hanya akan menjadi lebih buruk. Permintaan yang semakin meningkat daripada pengguna di kedua-dua sektor pembuatan dan perkhidmatan yang telah mendorong industri untuk menjadi lebih cekap dan berdaya saing. Untuk memastikan organisasi mengekalkan memegang pasaran, ia dijangka daripada pekerja yang bukan sahaja bekerja keras tetapi juga untuk melakukan pelbagai tugas dalam beban kerja yang berlebihan dan tidak terurus job. Keadaan ini boleh menjejaskan kesihatan pekerja terutamanya, jika pekerjaan itu memerlukan perhatian daripada emosi dan mental daripada pekerja secara berterusan.

Takrif konvensional burnout adalah tindakbalas psikologi terhadap tekanan yang berterusan dan kronik di tempat kerja. Kebiasaanya burnout wujud melalui multidimensi

seperti keletihan, skeptikal dan mengurangkan kualiti perkhidmatan (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).Seperti itu, tetapan ini merupakan satu persekitaran yang sempurna untuk mengesan burnout yang berlaku dalam kalangan pekerja.. Sindrom burnout di kalangan pekerja, tanpa prosedur yang betul untuk menanganinya dan menguruskannya boleh memberi kos yang tinggi kepada organisasi. Kos kewangan burnout tahunan terhadap ekonomi global kini bernilai US \$ 300 bilion (Bretland & Thorsteinsson, 2015).

Burnout lebih cenderung untuk menyebabkan kemalangan di tempat kerja dan kehilangan keupayaan untuk menyumbang secara positif kepada organisasi bandingkan dengan pekerja yang sihat. Faktor-faktor ini boleh memberi beban kewangan bukan sahaja kepada organisasi masing-masing, tetapi juga ekonomi. Topik burnout adalah salah satu topik yang penting dan kerap dikaji dalam bidang sains sosial (Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). Ia telah menarik perhatian para pengkaji untuk mengkaji punca dan kesan burnout dan yang paling penting tentang bagaimana untuk mencegah dan menanganinya.

Topik burnout di tempat kerja adalah satu topik dengan baik yang mendalam yang telah menarik minat penyelidik. Topik ini telah dikaji sejak pertengahan tahun 1970 mengenai punca dan kesan burnout. Para pengkaji telah menemui satu hubungan bagaimana permintaan tempat kerja boleh menyebabkan tekanan berpanjangan untuk pekerja (Salami, 2011). Kesandaripada keadaan tekanan yang berpanjangan ini menyebabkan burnout dalam kalangan pekerja.

Sebilangan besar kajian telah dilakukan untuk menyiasat punca burnout. Burnout biasanya disebabkan oleh faktor-faktor psikososial yang boleh didapati dalam sektor pekerjaan. Faktor-faktor psikososial biasa yang memberi kesan adalah seperti beban

kerja, sumber pekerjaan, kandungan kerja, sokongan sosial, tekanan kerja, dan kawalan kerja. Faktor psikososial juga termasuk dengan kaedah kerja-kerja itu diselesaikan (masa untuk selesaikan kerja, proses, dan jenis beban kerja).

Terdapat bukti kukuh yang menghubungkan kemerosotan kesihatan pekerja dengan pendedahan kepada faktor psikososial (Concha-Barrientos, Nelson, Fingerhut, Driscoll, & Leigh, 2005). Faktor-faktor psikososial adalah isu yang menjejaskan keadaan psikologi pekerja daripada tugas hingga ke persekitaran kerja.

Terdapat bukti yang kukuh antara faktor psikososial dengan kesihatan mental dan fizikal. Pelbagai kajian menyatakan bahawa faktor psikososial adalah punca masalah yang berkaitan kesihatan, bukan sahaja dari perspektif fizikal tetapi juga dari psikologi (Lavicoli, Cesana, Dollard, Leka, & Sauter, 2015). Faktor-faktor psikososial memainkan peranan penting terjadinya burnout di tempat kerja. Pekerja yang terdedah kepada faktor psikososial yang tinggi di tempat kerja mereka lebih cenderung untuk mempunyai burnout berbanding dengan mereka yang tidak. (Fernandes & Pereira, 2016). Persekitaran kerja yang tidak memenuhi keperluan psikososial pekerja lebih cenderung untuk memburukkan lagi kesihatan mental dan fizikal pekerja.

Terdapat kebimbangan yang semakin meningkat di Malaysia tentang kepentingan bahaya psikososial di tempat kerja. Menurut Tan Sri Lim Lam Thye, Geraldine (2014) dalam satu ucapan pada majlis penutupan Persidangan Kesihatan 5th Borneo Pameran Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan, beliau berkata majikan perlu mengambil kira faktor risiko psikososial sebagai sebahagian daripada Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSH) dalam membangunkan Sistem Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (OSHMS). Dalam ucapan itu, Pengerusi NIOSH mengingatkan majikan

tentang peranan penting mereka dalam menyediakan tempat kerja yang kondusif dan sihat kepada pekerja mereka. Ini adalah untuk memastikan bukan sahaja tempat kerja bebas daripada kecederaan kemalangan tetapi juga keadaan emosi dan mental pekerja yang sihat.

Lima bahaya biasanya hadir di tempat kerja, seperti fizikal, kimia, biologi, ergonomik dan psikososial tetapi daripada kelima-lima bahaya ini, bahaya psikososial kurang mendapat perhatian berbanding dengan bahaya lain. Bahaya psikososial boleh memberi kesan kepada kesihatan dan kesejahteraan pekerja. Oleh itu ia adalah penting bagi majikan untuk menitik beratkan kepentingan bahaya ini di tempat kerja. Setelah menyedari kepentingan bahaya psikososial, pihak NIOSH memperkenalkan *Total Wellness dan Promosi Kesihatan* (TWHP) pada tahun 2003 dengan menyediakan satu rangka kerja yang boleh digunakan oleh industri untuk mengurangkan penyakit mental, dan penyakit tidak berjangkit lain akibat daripada bahaya psikososial di tempat kerja . Usaha pihak NIOSH dalam menangani isu ini adalah disebabkan oleh jumlah peningkatan pesakit kesihatan mental di Malaysia.

Fenomena burnout bukanlah sesuatu yang baru di Malaysia. Banyak laporan dan kajian telah dilakukan untuk menyiasat burnout dalam konteks Malaysia. Satu penyelidikan yang dilakukan oleh AIA pada 2018 menunjukkan bahawa majikan di Malaysia hilang 73.1 jumlah hari setiap tahun. Ini merupakan peningkatan sebanyak 5.9 hari berbanding dengan tahun 2017. 50.2% daripada responden kaji selidik, mempunyai sekurang-kurangnya satu gejala isu-isu psikologi yang berkaitan dengan kerja. Tinjauan Kajian Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan pada tahun 2017 menunjukkan bahawa 29% daripada Malaysia mempunyai isu-isu kesihatan mental. Satu trend yang semakin

meningkat boleh dilihat yang menunjukkan bahawa 40% daripada Malaysia akan mengalami masalah kesihatan mental dalam kehidupan mereka. Oleh itu, NIOSH menekankan kepentingan pengurusan faktor risiko psikososial di tempat kerja untuk mengurangkan bilangan pekerja yang mempunyai masalah kesihatan mental. Pendedahan kepada bahaya psikososial boleh membawa kesan yang besar untuk pekerja. Salah satu akibat pendedahan berpanjangan kepada bahaya psikososial adalah burnout.

Terdapat kebimbangan yang semakin meningkat dalam kalangan pekerja di Malaysia. Beberapa kajian menunjukkan bahawa doktor dan jururawat di Malaysia lebih cenderung mengalami burnout kerana permintaan kerja yang tinggi, dan sifat tekanan kerja mereka (Y. Lee, Medford, & Halim, 2015). Pekerjaan yang memerlukan interaksi yang tinggi dengan manusia adalah lebih cenderung untuk menyebabkan burnout berbanding dengan pekerjaan yang memerlukan interaksi yang minimum. Kebanyakan kajian yang dijalankan ke atas burnout biasanya tertumpu pada populasi yang mempunyai interaksi yang tinggi dengan manusia seperti doktor, jururawat, ahli psikologi, dan para pendidik. Terdapat minat yang semakin meningkat untuk mengkaji tetapan pekerjaan yang lain dengan interaksi manusia yang tinggi untuk mengukur tahap burnout dan punca-puncanya. Persekitaran kerja yang memerlukan interaksi dengan manusia yang tinggi yang telah berubah secara dramatik berbanding dengan satu dekad sebelum ini adalah institusi pengajian tinggi. Persekitaran kerja institusi pengajian tinggi telah berubah dengan pesat. Ini adalah disebabkan oleh hakikat bahawa bilangan pelajar telah meningkat dengan pesat dan skop tugas ahli akademik lebih berbeza berbanding dengan sebelumnya.

Pada masa ini, terdapat peningkatan minat untuk mengkaji fenomena burnout dalam kalangan staf akademik. Penyelidik telah menemui hubungan antara kesihatan mental dan

fizikal kakitangan dengan kualiti pengajaran dan prestasi. Apabila kesihatan mental dan fizikal ahli akademik buruk, kualiti pengajaran dan prestasi juga berkurangan. Ini boleh menjejaskan pelajar secara langsung dan pihak institusi itu sendiri secara tidak langsung. Sebelum ini, ahli akademik dianggap mempunyai tekanan kerja rendah berbanding dengan guru. Walau bagaimanapun, era di mana ahli akademik dianggap mempunyai tekanan kerja rendah telah lama hilang kerana permintaan pekerjaan yang tinggi, kekurangan kawalan dan peningkatan usaha untuk mendapatkan Geran Penyelidikan (Gmelch, Lovrich, & Wilke, 1984). Implikasi isu ini boleh menjejaskan prestasi dan produktiviti staf akademik. Staf akademik di Malaysia, khususnya di universiti awam pada masa ini bukan sahaja untuk mengajar tetapi juga terlibat dengan penyelidikan, penyertaan dalam jawatankuasa dalaman, menyelia pelajar penyelidikan dan terlibat dengan pengurusan jabatan atau fakulti mereka sendiri.

1.3 Pernyataan Masalah

Pelbagai kajian telah dilakukan ke atas burnout dalam ahli akademik. Dengan memahami punca burnout pada staf akademik, tindakan pemulihan boleh diambil untuk memastikan staf akademik boleh bekerja dalam persekitaran yang sihat pada keadaan yang terbaik. Oleh yang demikian, kajian ini adalah untuk melihat fenomena burnout dan kesan faktor psikososial terhadap tahap burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM.

Persoalan burnout dalam kalangan staf akademik bukan setakat menjadi kajian ilmiah semata-mata, malah ia menjadi isu yang sentiasa dibincangkan. Perubahan yang berlaku dalam dunia pendidikan terutamanya berkaitan masalah pelajar dan bebanan kerja di

institusi pendidikan telah menyebabkan tekanan yang berpanjangan dalam kalangan kakitangan akademik. Masalah burnout biasanya dikaitkan dengan beberapa faktor yang menyumbang kepada penurunan motivasi dan seterusnya diikuti dengan niat untuk berhenti kerja. Bidang pendidikan sangat penting bagi melahirkan generasi yang dinamik selaras dengan perkembangan sains dan teknologi serta keperluan globalisasi. Kini profesion pendidikan merupakan satu kerjaya yang mengalami tahap burnout yang tinggi berbanding dengan pekerjaan yang lain. Ia terjadi kerana permintaan interpersonal serta permintaan kerja yang tinggi dalam pekerjaan. Sehubungan itu, isu mengenai tekanan kerja merupakan skop dalam pendidikan yang menarik untuk dikaji kerana profesion ini adalah penting dalam konteks pembangunan negara dan ia bukanlah satu profesion yang mudah kerana guru, pengetua, pensyarah ataupun staf akademik telah dibebani dengan tugas yang banyak dan sebanyak manakah sokongan yang diterima oleh staf akademik samada sokongan daripada keluarga mahupun sokongan dari teman sekerja. Burnout sememangnya merupakan masalah utama yang sering dihadapi oleh staf akademik.

Burnout dalam kalangan pendidik adalah melibatkan masalah psikologi dan gangguan kesihatan seperti gejala sakit kepala, gangguan tidur dan masalah kesihatan perut, gejala-gejala masalah psikologi seperti tekanan perasaan, kegagalan mengawal kemarahan dan sebagainya (Bakker et al., 2000). Tahap burnout akan mempengaruhi kualiti sesuatu perkhidmatan sekiranya ia tidak dibendung dengan baik. Persoalannya ialah, sejauh manakah tahap burnout dalam kalangan staf akademik. Oleh itu, kajian terhadap tahap burnout dan faktor psikososial perlu dilakukan bagi memastikan kualiti dalam perkhidmatan yang diberikan oleh staf akademik adalah tinggi dan perkara-perkara negatif lain tidak berlaku.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan kenyataan masalah yang dinyatakan, kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap burnout dan interaksi antara burnout dan faktor psikososial yang merupakan permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Oleh itu, penyelidik berusaha untuk menjawab soalan penyelidikan seperti yang berikut:

1. Apakah tahap burnout dalam kalangan staf akademik kolej perniagaan, UUM?
2. Apakah perbezaan tahap burnout dengan jantungina?
3. Adakah terdapat hubungan antara permintaan pekerjaan dan burnout?
4. Adakah terdapat hubungan antara tekanan kerja dan burnout?
5. Adakah terdapat hubungan antara sokongan sosial dan burnout?

1.5 Objektif Kajian

Berdasarkan pernyataan masalah yang dinyatakan dan dibincangkan di atas, soalan asas untuk kajian ini adalah untuk mengkaji tahap burnout di kalangan staff akademik dan perkaitan faktor psikososial (permintaan pekerjaan, tekanan pekerjaan, dan sokongan sosial) terhadap burnout. Objektif terperinci dalam kajian ini adalah seperti berikut,

- i. Mengukur tahap burnout dalam kalangan staf akademik kolej perniagaan, UUM.
- ii. Mengenalpasti perbezaan tahap burnout dengan jantungina.
- iii. Menentukan hubungkait antara permintaan pekerjaan dan burnout.
- iv. Mengkaji hubungan antara tekanan kerja dan burnout.
- v. Menentukan hubungan antara sokongan sosial dan burnout.

1.6 Skop Kajian

Kesan daripada faktor psikososial seperti permintaan pekerjaan, tekanan kerja dan sokongan sosial dengan tahap burnout di Kolej Perniagaan, UUM adalah pengkhususan kepada kajian ini.

Skop kajian ini melibatkan staf akademik dari Kolej Perniagaan, UUM. Senarai pusat pengajian yang terdapat di Kolej Perniagaan adalah seperti berikut:

1. Pusat Pengajian Pentadbiran Perniagaan
2. Pusat Pengajian Perniagaan Islam
3. Pusat Pengajian Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz
4. Pusat Pengajian Ekonomi, Kewangan dan Perbankan
5. Pusat Pengajian Teknologi, Pengurusan dan Logistik

1.7 Kepentingan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk melihat fenomena burnout dan kesan faktor psikososial dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Kajian ini melibatkan semua peringkat umur, jawatan dan tempoh perkhidmatan staf akademik. Data daripada kajian ini boleh digunakan untuk menanda tahap burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM.

Hasil daripada kajian ini dapat memberi pandangan kepada pentadbir dan pengurusan Kolej perniagaan, UUM untuk merumuskan dasar yang lebih baik untuk memastikan

sebarang faktor psikososial yang boleh menyumbang kepada penyebab burnout boleh dikurangkan dan dikawal. Hasil kajian ini boleh digunakan oleh Unit Keselamatan dan kesihatan pada tahap bahaya psikososial yang menjejaskan staf akademik. Tambahan pula, jika terdapat sebarang faktor burnout asas yang tersembunyi hasil daripada analisis dalaman keselamatan boleh dilihat daripada hasil kajian ini. Kajian ini boleh memberi pandangan kepada pengurusan mengenai kepentingan faktor psikososial untuk memastikan prestasi yang positif daripada staf akademik. Apa-apa pendekatan holistik untuk menangani masalah keselamatan dan kesihatan dalam Kolej Perniagaan seharusnya bukan sahaja memberi tumpuan kepada kesihatan fizikal tetapi juga kesihatan emosi dan mental staf akademik.

1.8 Organisasi tesis

Kandungan tesis ini terdiri daripada lima Bab. Bab pertama terdiri daripada latar belakang kajian, kenyataan masalah, soalan penyelidikan dan objektif penyelidikan, kepentingan kajian, skop kajian dan organisasi tesis. Bab kedua melibatkan sorotan literatur yang berkaitan dengan pembolehubah iaitu burnout, permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Bab ketiga terdiri daripada metodologi yang digunakan dalam kajian ini iaitu pembentukan rangka kajian, hipotesis, pemilihan pengukuran instrumen, teknik pensampelan, dan prosedur dan teknik pengumpulan data. Dalam Bab keempat, hasil pengumpulan data dan analisis data dibincangkan. Akhir sekali, dalam Bab lima, perbincangan dapatan, kesimpulan, dan cadangan untuk kajian masa depan dilaporkan.

1.9 Kesimpulan

Bab ini satu menerangkan tentang latar belakang kajian, latar belakang masalah, pernyataan masalah, soalan penyelidikan, objektif penyelidikan dan kepentingan kajian.



BAB DUA

SOROTAN LITERATUR

2.0 Pengenalan

Komposisi dalam bab ini terdiri daripada sorotan literatur untuk burnout, permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial serta hubungan antara burnout dan permintaan pekerjaan, tekanan kerja dan sokongan sosial. Maksud bab ini adalah untuk memberi penjelasan yang lebih mendalam bagi pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar.

2.1 Burnout

Terma Burnout dalam pekerjaan pertama kali diperkenalkan oleh (Freudenberger, 1974) yang berasal dari satu tempat kejadian dadah secara haram yang dilihatnya yang menunjukkan bahawa "kesan penyalahgunaan dadah yang kronik". Dalam kajiannya, (Freudenberger, 1974) menggambarkan burnout sebagai "pengurangan secara beransur-ansur emosi, kehilangan motivasi dan komitmen dikurangkan". Sejak itu, fenomena burnout telah menarik perhatian para pengkaji. Fenomena burnout telah dilabelkan berbeza sebelum Freudenberger mempopularkan istilah "burnout" yang terbaru (Savicki & Cooley, 1982).

Kajian-kajian lain seperti Pines dan Aronson (1998) dan Shirom (1993) mentakrifkan burnout sebagai keletihan fizikal, emosi dan mental daripada pendedahan jangka masa panjang kepada kerja-kerja yang menyebabkan keletihan emosi. Secara ringkasnya,

burnout secara amnya ditakrifkan sebagai hasil yang membawa kesan negatif akibat tekanan kerja yang kronik.

Maslach, Schaufeli, dan Leiter(2001) mencadangkan bahawa ciri-ciri burnout daripada pelbagai dimensi. Beliau menjelaskan bahawa ketiga-tiga dimensi burnout adalah keletihan emosi, depersonalisasi dan pengurangan pencapaian peribadi. Oleh itu, instrumen yang dibangunkan oleh Maslach iaitu Maslach Burnout Inventory (MBI) mengukur tiga dimensi daripada burnout iaitu keletihan emosi, depersonalisasi, dan pengurangan pencapaian peribadi. Pada masa kini, terdapat tiga versi instrument MBI iaitu *MBI- Survey General*, *MBI-Human Service survey*, dan akhir sekali *MBI-Educator Survey*.

Kajian-kajian ke atas fenomena burnout terus dengan asas yang diperkenalkan oleh Freudenberg dan Maslach. Para pengkaji lain yang melihat definisi burnout yang sama seperti Schaufeli dan Greenglass (2007) menyatakan bahawa burnout boleh ditakrifkan sebagai kesan emosi daripada tekanan kerja yang berpanjangan hingga menyebabkan keletihan fizikal, emosi dan mental.

Kristensen, Borritz, Villadsen, dan Christensen (2005) bersetuju dengan definisi yang diberikan oleh Schaufeli dan Greenglass (2007) dan menekankan definisi mereka dalam dimensi keletihan dan kelesuan. Dalam hujah mereka bagi penubuhan Copenhagen Burnout Inventory (CBI), burnout harus diukur dari kedua-dua dimensi keletihan dan kelesuan, dan burnout hendaklah dikategorikan kepada peribadi, berkaitan kerja dan berkaitan pelanggan. Schaufeli dan Greenglass(2007), mengelaskan definisi bagi setiap dimensi burnout kepada pengkategorian; burnout peribadi ditakrifkan sebagai "tahap keletihan fizikal dan psikologi dan keletihan yang dialami oleh seseorang", manakala

burnout berkaitan kerja telah ditakrifkan sebagai "tahap keletihan fizikal dan psikologi dan keletihan yang dilihat oleh seseorang itu yang berkaitan dengan kerja beliau" dan akhir sekali, definisi burnout berkaitan pelanggan adalah "Tahap keletihan fizikal dan psikologi dan keletihan yang dilihat oleh seseorang itu yang berkaitan dengan kerjanya berurusan dengan pelanggan".

Para pengkaji Malaysia seperti Henny et al., (2014) menyatakan burnout lebih daripada perasaan tertekan dan ia adalah "keadaan kronik yang menyebabkan kehabisan tenaga dan sentiasa berasa letih, kurangnya semangat dan keinginan untuk bekerja seperti biasa dan kehilangan motivasi, nilai diri dan keberkesanan profesional".

Sejak 40 tahun yang lalu, burnout telah dikaji oleh penyelidik untuk menentukan punca dan kesan ia kepada manusia Maslach et al., (2001). Banyak kajian yang dilakukan untuk mengetahui dengan lebih mendalam tentang isu-isu burnout daripada punca-punca burnout seterusnya kesan burnout ke atas individu dan kesihatan (Schaufeli & Greenglass, 2007).

Fenomena burnout telah dikaji dalam pelbagai profesion, sebagai contoh dari jururawat (Freimann & Merisalu, 2015), akademik (Otero-lópez, José, Mariño, & Bolaño, 2008), peguam (Tsai, Huang, & Chan, 2009), dan populasi kerja umum (Lindblom, Linton, Fedeli, & Bryngelsson, 2006). Pelbagai kajian telah dilakukan oleh para pengkaji terdahulu dalam beberapa dekad yang lalu untuk mengenal pasti dan memahami sebab dan akibat burnout.

Satu kajian untuk melihat punca burnout di kalangan doktor di Malaysia mendapati bahawa permintaan pekerjaan yang berlebihan adalah punca utama burnout (Y. Lee et al., 2015). Kajian yang sama juga mendapati bahawa kekurangan sokongan sosial daripada

ahli keluarga dan rakan sekerja juga adalah sebahagian daripada faktor yang menyumbang kepada burnout di kalangan ahli perubatan.

Satu lagi kajian yang telah dilakukan oleh Al-dubai, Ganasegeran, Perianayagam, dan Rampal, (2013) untuk mengkaji tahap dan punca burnout di kalangan 205 penduduk perubatan di hospital am Malaysia dan mendapati bahawa 36.6% daripada penduduk mengalami tahap burnout yang tinggi. Daripada kajian tersebut, para pengkaji dapat simpulkan bahawa enam belas daripada lapan belas punca tekanan kerja mempunyai hubungan yang tinggi dengan burnout. Tambahan pula, kajian mendapati terdapat perkaitan antara sokongan sosial dan tahap burnout yang rendah di kalangan ahli perubatan. Ahli perubatan yang mengekalkan hubungan baik dengan penyelia masing-masing mempunyai tahap burnout yang lebih rendah berbanding dengan ahli perubatan yang tidak mempunyai hubungan yang baik dengan penyelia masing-masing.

Satu kajian keratan rentas telah dijalankan oleh Ri Wei Andrew Chin et al., (2016) dengan mengkaji tahap dan penyumbang burnout di kalangan 425 pelajar perubatan di Universiti Sains Malaysia (USM) dengan menggunakan Inventori Copenhagen Burnout. Kajian mendapati bahawa 67.9% daripada perubatan mempunyai tahap yang tinggi burnout. Ukuran tertinggi burnout adalah dari burnout peribadi dengan 81.6% daripada pelajar perubatan, diikuti oleh burnout berkaitan kerja 73.7% dan burnout berkaitan pelanggan 68.6%. Pengkaji membuat kesimpulan bahawa pelajar perubatan USM mudah terdedah kepada sindrom burnout. Walau bagaimanapun, tiada data perbandingan antara pelajar perubatan USM dengan pelajar-pelajar dari bidang yang berbeza diberikan. Kajian literatur yang sistematik pada burnout di kalangan tenaga pengajar universiti di United Kingdom oleh Watts, Robertson, dan Road (2011) mendapati bahawa kakitangan yang

perlu berurusan dengan pelajar dalam tempoh yang lama lebih cenderung untuk mengalami burnout. Kajian ini juga mengkaji peranan jantina dan umur dalam burnout. Perempuan dan kakitangan yang muda lebih cenderung untuk mengalami burnout berbanding dengan kakitangan guru lelaki dan lebih tua di pusat pengajian tinggi.

Satu kajian keratan rentas dijalankan Ventura, Salanova, dan Llorens (2014) yang melibatkan 460 guru-guru sekolah di Sepanyol menyimpulkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara bebanan mental, sokongan sosial dengan burnout. Pengkaji membuat kesimpulan bahawa disebabkan permintaan pekerjaan yang berlebihan di tempat kerja menyebabkan bebanan mental dan seterusnya menyebabkan burnout. Kajian ini memberikan gambaran tentang peranan positif sokongan sosial (penglibatan daripada penyelia dan rakan sekerja) terhadap burnout.

Kesan daripada burnout berkaitan pelanggan telah dikaji oleh Schulz, Greenley, & Brown (1995) yang melibatkan 311 kakitangan di 42 komuniti organisasi perkhidmatan kesihatan mental di Wisconsin, United States of America mendapati hasil yang berlawanan yang menunjukkan bahawa faktor pelanggan tidak memberi kesan utama kepada burnout. Walau bagaimanapun, pengkaji mendapati bahawa faktor organisasi tidak berkaitan dengan burnout.

Satu lagi kajian yang sistematik yang melibatkan enam literatur yang dipilih dari 5599 literatur mengkaji peranan permintaan pekerjaan dan burnout menunjukkan bahawa pengurangan dalam permintaan pekerjaan adalah inisiatif yang dijanjikan untuk mengurangkan burnout di tempat kerja (Seidler et al., 2014). Kajian ini juga mencadangkan supaya memperbaiki keadaan kerja dan iklim sosial untuk mengurangkan

tahap burnout di tempat kerja. Kajian membuktikan definisi asas burnout iaitu keletihan dan kelesuanwujud dalam kesemua enam kajian yang dipilih.

Bagi staf akademik, disebabkan faktor persekitaran mereka di mana pendedahan mereka kepada pelajar sememangnya agak tinggi, ia berkemungkinan besar menjadikan pekerjaan mereka lebih memberikesan emosi berbanding dengan profesion lain. .

Bagi kajian ini, definisi operasi burnout mengikut definisidaripada Kristensen et al. (2005) iaitu keletihan emosi, fizikal dan mental dari segi kerja-kerja yang menuntut secara mental dan emosi.

2.2 Permintaan Pekerjaan

Menurut Schaufeli dan Bakke(2004), permintaan pekerjaan adalah "fizikal, psikologi, sosial atau aspek organisasi kerja yang memerlukan usaha fizikal dan/atau psikologi (kognitif atau emosi) secara berterusan atau jangka masa yang panjang dan berkaitan dengan fisiologi dan/atau psikologi tertentu." Oleh itu, aspek-aspek yang diperlukan dari pekerja untuk kerja biasanya diklasifikasikan sebagai permintaan pekerjaan.

Biasanya, terdapat empat kategori permintaan pekerjaan iaitu permintaan kuantitatif (jumlah kerja, masa yang diperlukan untuk menyelesaikan kerja-kerja), permintaan *cognitive* (kapasiti mental diperlukan untuk menyiapkan kerja), permintaan emosi (ketahanan psikologi diperlukan untuk menyiapkan kerja) dan akhir sekali permintaan fizikal (usaha mengerah oleh otot untuk menyiapkan kerja)(Houtman, Karasek, & Amick, 2015). Setiap ciri pekerjaan yang terlibat dengan empat aspek permintaan pekerjaan juga

dirujuk sebagai "keadaan yang dicetuskan oleh ciri-ciri organisasi yang mewujudkan ketegangan dan gangguan kepada para pekerja" (Nerin, Tucker, & Bordia, 2016). Di dalam laporan yang sama dengan Nerin et al., (2016), tuntutan kerja boleh dikelaskan dan diterangkan dengan lebih mendalam melalui tujuh jenis iaitu beban peranan, peranan yang samar, konflik peranan, permintaan kognitif, permintaan emosi, dan akhir sekali tugas kumpulan dan konflik hubungan kumpulan.

Definisi lain bagi permintaan pekerjaan boleh dirujuk dalam dokumen ISO 10075, Prinsip Ergonomik yang berkaitan dengan beban kerja mental. Dalam dokumen tersebut, mentakrifkan standard bahawa terdapat empat sumber utama permintaan pekerjaan yang merupakan keperluan tugas, keperluan kerja, faktor sosial dan faktor akhir sekali ialah organisasi. Peningkatan dalam permintaan pekerjaan telah diperhatikan sebagai punca utama burnout di kalangan pekerja di tempat kerja (Maslach et al., 2001).

2.2.1 Hubungan antara Burnout dan Permintaan Pekerjaan

Kajian awal terhadap permintaan pekerjaan dilakukan oleh Karasek dan Jr. (1979) dan Demerouti, Bakker, Schaufeli, dan Nachreiner (2001). Karasek dan Jr., (1979) bangunkan model pekerjaan permintaan kawalan, dan Demerouti et al., (2001) pula bangunkan model permintaan sumber pekerjaan. Kedua-dua model boleh digunakan untuk melihat atau mengkaji tahap burnout pekerja di tempat kerja.

Dalam satu kajian pelbagai sampel pada 1698 responden dari empat fokus sampel pekerjaan bebas mengenai pengaruh permintaan pekerjaan dengan burnout dan

penglibatan, menyimpulkan bahawa terdapat hubungan yang kuat antara permintaan pekerjaan dan tahap burnout dan tahap yang rendah terhadap interaksi (Schaufeli & Bakker, 2004). Dalam kajian yang melibatkan 367 jururawat Belanda dari 118 unit rawatan rapi, mengkaji interaksi permintaan pekerjaan terhadap burnout mengesahkan bahawa keadaan kerja dengan permintaan pekerjaan yang tinggi dan sumber kerja yang rendah boleh membawa kepada burnout (Rijk, Blanc, & Schaufeli, 1998). Pengkaji mendapati bahawa jururawat dengan tahap burnout yang tinggi disebabkan oleh keletihan emosi adalah kurang dalam menangani pesakit di tempat kerja.

Sweeney dan Summers (2002) telah menjalankan kajian longitudinal yang melibatkan akauntan awam untuk meramal interaksi antara permintaan pekerjaan dan burnout. Hasil daripada kajian tersebut, permintaan pekerjaan tidak meramal burnout. Para akauntan tidak terkesan dengan bebanan kerja yang tinggi yang boleh membawa kepada burnout. Pengkaji menyimpulkan dari kajiannya, bahawa para akauntan sememangnya terbiasa dengan beban kerja yang tinggi.

Satu kajian lain yang dijalankan ke atas 1012 ahli akademik di institute pengajian tinggi menunjukkan bahawa permintaan kerja yang tinggi dan sumber pekerjaan yang rendah boleh menghasilkan tahap burnout yang tinggi (Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). Kajian yang sama menyimpulkan bahawa permintaan kerja yang tinggi boleh meningkatkan keletihan emosi dan mental, tetapi dengan sumber kerja yang sesuai di tempat boleh mengurangkan kesan burnout. Bakker et al. (2005) menyatakan dalam kajiannya, kekurangan interaksi antara jururawat dan pesakit dapat membantu mengurangkan kadar burnout.

Kajian meta-analisis tentang permintaan pekerjaan dan sumber kerja dan burnout di kalangan 186 440 sampel mendapati tahap dan beban permintaan pekerjaan yang tinggi boleh menjejaskan keadaan mental dan emosi pekerja yang boleh dikaitkan secara positif dengan burnout (Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011). Kajian ini juga menyimpulkan bahawa amaun dan tahap permintaan pekerjaan tanpa sumber kerja yang mencukupi berkait rapat dengan burnout.

Dalam satu kajian berkaitan permintaan pekerjaan dan permintaan rumah dan interaksi dengan burnout mengenai penduduk awam di Belanda, berdasarkan data empirikal dikumpul, kajian menyimpulkan bahawa terdapat kesan langsung antara permintaan kerja dan burnout, dan kesan tidak langsung antara permintaan rumah dan burnout (Peeters, Montgomery, Bakker, & Schaufeli, 2005). Kajian mendapati bahawa interaksi antara jantina berbeza dengan permintaan pekerjaan dan permintaan rumah pada burnout. Perempuan lebih terkesan dengan permintaan pekerjaan berbanding dengan lelaki, dan lelaki adalah lebih terkesan dengan permintaan rumah berbanding dengan wanita.

Kajian Cortese, Colombo, dan Ghislieri (2010) yang melibatkan 351 jururawat profesional mendapati bahawa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara permintaan kerja dan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, dengan pengurusan sokongan, kesan permintaan pekerjaan boleh mengurangkan kadar kepuasan kerja di kalangan jururawat. Kajian ini juga mengesahkan bahawa kepuasan kerja berkurangan disebabkan oleh permintaan pekerjaan yang dapat ramalkan ketidakhadiran jika sokongan organisasi tiada.

Satu kajian yang melibatkan 201 pengurus telekom kepada interaksi permintaan kerja, burnout, penglibatan kerja, dan ketidakhadiran penyakit mendapati bahawa peningkatan

dalam permintaan kerja boleh menjangkakan terjadinya burnout, dan peningkatan permintaan pekerjaan dan penglibatan kerja yang rendah juga boleh menjangkakan terjadinya burnout dan peningkatan ketidakhadiran disebabkan sakit (Hu, Schaufeli, & Taris, 2017). Burnout jugak memberi hubungan yang kuat dan positif dengan ketidakhadiran disebabkan sakit dalam kalangan pekerja.

Pada 2016, kajian longitudinal untuk menyiasat kesan perubahan pendedahan kepada permintaan kerja boleh menjangkakan burnout dan penglibatan antara 172 jururawat dan 273 polis di China mendapati bahawa penurunan permintaan pekerjaan mengurangkan tahap burnout dan meningkatkan tahap penglibatan kerja di kalangan jururawat dan polis (Hu et al., 2017). Kajian ini juga mendapati bahawa kurangnya pendedahan terhadap permintaan pekerjaan berkait secara positif dengan pekerja yang sihat dan kepuasan kerja.

Dalam kajian mereka untuk menyiasat peranan permintaan dalam pekerjaan dan hubungan interpersonal di tempat kerja dan kesan burnout di kalangan 1878 guru kanan dengan menggunakan pemodelan persamaan struktur, Droogenbroeck, Spruyt, dan Vanroelen (2014) mendapati bahawa kedua-dua ajaran yang berkaitan dan bukan pengajaran yang berkaitan beban kerja ada hubungan kait secara positif dengan burnout. Kajian ini juga menunjukkan dengan autonomi kerja untuk guru kanan boleh mengurangkan gejala burnout.

Satu kajian keratan rentas untuk menyiasat faktor-faktor risiko tekanan kerja di kalangan 84 juruteknik makmal di Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM) mendapati bahawa permintaan kerja yang tinggi dan keputusan latitud rendah adalah punca utama tekanan kerja yang tinggi (Daud, Nordin, & Winn, 2004). Kajian ini menyimpulkan bahawa

tekanan kerja yang tinggi adalah hasil daripada permintaan pekerjaan yang berlebihan yang boleh membawa kepada burnout.

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara permintaan kerja dan burnout. Pelbagai kajian telah menunjukkan bahawa permintaan pekerjaan memberi kesan positif yang signifikan dengan burnout. Oleh itu kajian ini cuba untuk mengesahkan pemerhatian itu.

2.3 Tekanan Kerja

Menurut Motowidlo, Packard, & Manning(1986) tekanan boleh digambarkan sebagai "pengalaman emosi yang tidak selesa berkait dengan unsur-unsur ketakutan, ketakutan, kebimbangan, kerengsaan, kegusaran, kemarahan, kesedihan, dan kemurungan". tekanan kerja adalah pengalaman emosi yang tidak menyenangkan disebabkan oleh kerja-kerja yang berkaitan dengan implikasi emosi negatif.

Eksekutif Kesihatan dan Keselamatan (2013) menyatakan bahawa tekanan kerja adalah kesan tindak balas seseorang dengan tekanan kerja yang berlebihan atau permintaan pekerjaan yang diberikan kepada mereka. Tekanan kerja itu berlaku apabila seseorang melihat bahawa terdapat perbezaan antara keupayaan mereka dan tugas yang diberi.

Rao & Chandraiah, (2011)mendefinisikan tekanan kerja sebagai "tindak balas berbahaya fizikal dan emosi yang boleh berlaku apabila terdapat konflik antara tuntutan pekerjaan ke atas pekerja dan jumlah kawalan yang pekerja ada tidak dapat memenuhi permintaan ini." Pada dasarnya, tekanan kerja adalah akibat negatif yang memberi kesan kepada fizikal dan mental pekerja berikutan permintaan pekerjaan melebihi keupayaan pekerja.

Tekanan kerja boleh berlaku disebabkan oleh pelbagai sebab, tetapi ia biasanya menjadi lebih teruk apabila seorang pekerja menerima sedikit atau tidak ada sokongan daripada persekitaran mereka. Jika pekerja hilang kawalan daripada tugas mereka, tekanan kerja boleh menjadi lebih teruk. Akibat daripada tekanan kerja yang membebankan boleh menyebabkan motivasi rendah, ketidakhadiran, penglibatan rendah, kemerosotan kesihatan dan burnout(Fernandes & Pereira, 2016).

2.3.1 Hubungan antara Tekanan Kerja dan Burnout

Dalam satu kajian untuk menyiasat sebab-sebab dan akibat tekanan kerja di kalangan 104 jururawat di Pennsylvania mendapati bahawa, punca-punca tekanan kerja adalah disebabkan oleh jumlah beban kerja yang tinggi, pesakit keras kepala dan sukar diuruskan, rakan sekerja yang cuai dan kesukaran berurusan dengan penyelia. Akibat utama tekanan kerja adalah prestasi kerja rendah, mengalami kebimbangan, kemerosotan keadaan kesihatan dan hilang tumpuan(Motowidlo et al., 1986).

Satu kajian di Hong Kong telah dijalankan di kalangan 101 pekerja syarikat TV yang baru diambilalih.Petunjuk aras tekanan kerja telah disesuaikan dan digunakan untuk menyiasat punca tekanan dan kesihatan fizikal dan mental pekerja. Kajian ini menunjukkan bahawa tekanan kerja secara negatif menjejaskan kepuasan kerja pekerja, dan ia mempunyai hubungan yang positif untuk kesihatan mental dan fizikal pekerja (Siu, Cooper, & Donald, 1997).

Sorotan literature Guglielmi dan Tatrow (1998)mengkajidan menganalisa kajian-kajian lepas mengenai tekanan kerja, burnout dan kesihatan di kalangan guru-guru dan

mendapati bahawa terdapat perkaitan kuat antara tekanan kerjadan burnout dan tahap kesihatan yang lemah. Walau bagaimanapun, pengkajimenyatakan bahawa tidak ada hubungan dan sebab yang berkaitan antara tekanan kerja dan burnout dan kesihatan yang lemah.

Dalam satu kajian yang dijalankan untuk mengkaji tahap stres di kalangan doktor perunding dalam kemalangan dan perubatan kecemasan di United Kingdom dengan menggunakan kaji selidik pos, pengkajimenyimpulkan bahawa 44.4% daripada responden mempunyai tahap tekanan yang tinggi dan 18% daripada responden mengalami tekanan emosi. Dalam penyiasatan itu kepada tahap tekanan, penyelidik berjaya mengenal pasti punca-punca tekanan seperti waktu kerja yang panjang, kekurangan kakitangan, dan kekurangan pengiktirafan kerja. Kajian ini menyimpulkan bahawa doktor di bahagian kemalangan dan perunding kecemasan mempunyai tahap tekanan yang lebih tinggi bandingkan dengan doktor di bahagian lain (Burbeck, Coomber, Robinson, & Todd, 2002).

Kajian oleh Peeters et al.(2005)melihat sebab-sebab dan kesan-kesan tekanan dalam guru mendapati bahawa terdapat potensi burnout untuk guru-guru disebabkan oleh kesan buruk akibat tekanan yang menyebabkantindak balas emosi negatif sebagai satu mekanisme menghadapinya. Kajian ini juga menyimpulkan bahawa terdapat hubungan yang sederhana antara tekanan kerja, kepuasan kerja dan burnout.

Kajian untuk mengkaji hubungan antara tekanan kerja dan burnout di kalangan doktor di China telah disiapkan pada 2007. Tinjauan ini melibatkan 543 doktor dari tiga hospital wilayah di China. Kajian ini menggunakan dua versi inventori Stress Pekerjaan yang telah disemak untuk menyiasat tekanan kerja dan *Maslach Burnout Inventory General*

Survey (MBI-G) untuk mengukur burnout. Kajian ini menyimpulkan bahawa tekanan kerja mempunyai perkaitan positif yang signifikan dengan burnout dan sokongan sosial dan persekitaran kerja positif adalah faktor penampan untuk tekanan kerja yang boleh membawa kepada burnout (Wu, Zhu, Li, Wang, & Wang, 2008).

Satu kajian untuk menyiasat punca burnout di kalangan pensyarah universiti di Sepanyol berdasarkan analisis statistik mendapati bahawa tekanan kerja, peristiwa hidup, pengalaman kerja, dan personality boleh mengaitkan secara signifikan dengan burnout (Otero-lópez et al., 2008). Kajian ini melibatkan 813 profesor universiti juga menunjukkan bahawa tekanan kerja memberi kesan kepada keadaan psikologi profesor berbanding dengan faktor-faktor lain yang menyebabkan burnout. Kajian ini memberikan pandangan yang sama ke dalam pemahaman mereka tentang bagaimana interaksi tekanan kerja dengan burnout.

Satu lagi kajian oleh Ilić, Arandjelović, Jovanovic, dan Nesic (2017) mengkaji hubungan antara tekanan, faktor individu, dan burnout yang melibatkan 88 doktor dan 80 jururawat di perkhidmatan kecemasan perubatan di Serbia mendapati bahawa tahap burnout peribadi, kerja dan burnout berkaitan pelanggan adalah tinggi untuk kedua-dua doktor dan jururawat. Kajian ini juga mendapati bahawa terdapat korelasi yang kuat antara permintaan pekerjaan, tekanan, faktor individu, dan burnout. Analisis kajian menunjukkan bahawa burnout berkaitan kerja adalah sangat berkait rapat dengan sokongan sosial, tekanan kognitif, dan tanggungjawab kerja.

Di dalam konteks Malaysia, banyak kajian telah dilakukan untuk mengkaji kesan tekanan kerja di tempat kerja di Malaysia. Kesan tekanan kerja ke atas prestasi, produktiviti, dan penglibatan pekerja itu telah lama menjadi kepentingan kepada para pengkaji tempatan.

Berdasarkan kajian yang melibatkan pekerja universiti awam di Malaysia untuk menyiasat tekanan kerja dengan menggunakan Indeks Stress Pekerjaan menyimpulkan bahawa tahap tekanan adalah minimum dan faktor utama yang mempengaruhi tahap tekanan kerja adalah persekitaran tempat kerja itu sendiri (Othman, Lamin, & Othman, 2014). Satu lagi kajian yang melibatkan doktor di Malaysia mendapati bahawa rasa ketidakpuasan hati dengan keseimbangan kerja dan kehidupan dan jam kerja yang panjang sebagai faktor utama yang menyebabkan tekanan kerja. Kajian memberi makna tersirat bahawa keadaan tekanan kerja yang panjang yang mereka lalui boleh menyebabkan burnout di kalangan doctor (Y. Lee et al., 2015). Kajian ini cuba untuk mengesahkan hubungan antara tekanan kerja dan burnout. Kajian lain menunjukkan bahawa tekanan kerja mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan burnout. Oleh itu kajian ini cuba untuk mengesahkan hubungan positif yang signifikan antara tekanan kerja dan burnout dalam konteks Malaysia.

2.4 Sokongan Sosial

Beberapa kajian telah menguji peranan tanggapan sokongan di dalam tempatkerja. Sokongan sosial umumnya didefinisikan sebagai *"the availability of helping relationships and the quality of those relationships"* (Leavy, 1983, m.s. 5). Cobb (1976) menyatakan bahawa sokongan sosial adalah kesamarataan maklumat yang mendorong individu mempercayai bahawa mereka dijaga, dihargai dan disayangi, dan mereka *"belong to a network of communication and mutual obligation"* (m.s. 300). Oleh itu, sokongan sosial merujuk kepada membantu orang menerima melalui perhubungan peribadi (cth., kawan

dan keluarga), begitu juga perhubungan professional (cth., penyelia atau rakan sekerja). Di dalam literatur, sokongan sosial di tempat kerja kadang-kadang merujuk kepada perhubungan dengan penyelia atau rakan sekerja dan ada kalanya dianggap sokongan dari organisasi keseluruhannya (Veiel & Baumann, 1992). Fokus kajian ini ialah tanggapan sokongan di tempat kerja dan bukannya sokongan peribadi. Oleh itu, kajian ini akan menggunakan terma sokongan organisasi, sokongan penyelia dan sokongan rakan sekerja apabila merujuk kepada tanggapan sokongan dari organisasi, penyelia dan rakan sekerja. Manakala sokongan kerja (*jobsupport*) pula meliputi ketiga-tiga jenis sokongan tersebut. Sokongan sosial memainkan peranan penting dalam menampunkan burnout. Banyak kajian dilakukan untuk mengkaji kesan sokongan sosial dan burnout yang menunjukkan bahawa sokongan sosial adalah satu strategi daya tindak yang berkesan dalam menghadapi permintaan kerja, tekanan kerja dan burnout. Sokongan sosial boleh ditakrifkan sebagai "fungsi dan kualiti hubungan sosial, seperti kesediaan bantuan atau sokongan yang diterima" (Schwarzer & Schulz, 2013). Ia juga boleh dirujuk sebagai satu pengalaman yang menyenangkan yang diterima oleh individu daripada rakan-rakan, keluarga, rakan sekerja, penyelia, dan organisasi (Baron & Kerr, 1992).

Sokongan sosial boleh dianggap sebagai "sumber yang disediakan oleh orang lain sebagai bantuan menghadapi masalah yang boleh datang dari pertukaran sumber atau personaliti" (Schwarzer, Knoll, & Rieckmann, 2003). Terdapat beberapa jenis sokongan sosial telah dikaji seperti instrumental, yang nyata, maklumat, dan akhir sekali emosi. Sokongan sosial instrumental menandakan sokongan sosial yang boleh datang dalam jangka menyelesaikan masalah ini, manakala yang nyata merujuk kepada bantuan dengan menyediakan sokongan material seperti barangan dan wang. Maklumat sokongan sosial

boleh disalurkan dengan memberikan nasihat dan perundingan, dan emosi, sokongan sosial adalah dengan memberikan jaminan keselesaan dan tenang.

Sokongan sosial biasanya dikategorikan kepada dua kumpulan yang berbeza yang pasif dan sokongan sosial aktif (Schwarzer et al., 2003). Sokongan sosial yang aktif adalah sokongan yang diterima oleh orang lain, dan sokongan sosial pasif adalah sokongan yang tersedia yang dirasakan. Oleh itu, kesan sokongan sosial yang diterima oleh orang secara langsung boleh mempengaruhi kesihatan dan tingkah laku mereka di tempat kerja.

2.4.1 Hubungan antara Sokongan Sosial dan Burnout

Kebaikan atas kesan sokongan sosial di tempat kerja telah meningkat sejak ia mula-mula muncul pada awal 1970-an. Satu kajian oleh Russell, Altmaier, dan Velzen (1987) mengkaji tekanan yang berkaitan dengan kerja, sokongan sosial dan burnout melibatkan 600 guru sekolah awam di Amerika Syarikat mendapati bahawa kekurangan sokongan sosial daripada penyelia, dan rakan sekerja yang dipercayai menjadi faktor yang kuat burnout. Pengiktirafan keupayaan guru adalah penampan yang baik dari burnout berkaitan kerja. Dalam kajian tersebut, guru yang lebih muda lebih dipengaruhi oleh tekanan kerja dan lebih terdedah kepada burnout berbanding dengan guru yang lebih tua.

Satu lagi kajian untuk menyiasat kesan sokongan sosial pada burnout, kepuasan kerja dan produktiviti 211 ejen penguatkuasaan pengangkutan di Amerika Syarikat mendapati bahawa hubungan antara sokongan sosial dengan kepuasan kerja dan produktiviti adalah positif, manakala negatif yang berkaitan dengan burnout (Baruch-feldman, Brondolo,

Ben-dayan, & Schwartz, 2002). Pemerhatian yang dibuat dalam kajian ini menunjukkan bahawa hubungan antara sokongan keluarga adalah dengan burnout adalah signifikan, manakala hubungan sokongan penyelia adalah signifikan dengan kepuasan kerja dan produktiviti.

Analisis persamaan struktur telah digunakan untuk mengkaji peranan sokongan sosial dan strategi menghadapi tekanan kerja dalam kajian mereka (Kitaoka-higashiguchi et al., 2003). Responden utama bagi kajian ini adalah 663 pengurus dalam industri pembuatan di Jepun. Hasil daripada kajian ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kemurungan dan sokongan sosial dan hubungan positif yang signifikan antara sokongan sosial dan permintaan pekerjaan. Strategi menghadapi didapati mempunyai kesan positif langsung kepada kemurungan dan tekanan kerja. Kajian ini juga mendapati bahawa strategi daya tindak mendahului kesan sokongan sosial dalam interaksi dengan tekanan kerja. Kajian mendapati interaksi negatif antara sokongan sosial dengan burnout.

Satu lagi kajian untuk menyiasat kesan sokongan sosial pada burnout, kepuasan kerja dan produktiviti 211 ejen penguatkuasaan pengangkutan di Amerika Syarikat mendapati bahawa sokongan sosial semakin positif yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan produktiviti, manakala negatif yang berkaitan dengan burnout (Baruch-Feldman et al. , 2002). Pemerhatian yang dibuat dalam kajian ini menunjukkan bahawa sokongan keluarga telah yang signifikan dengan burnout, manakala sokongan penyelia telah yang signifikan dengan kepuasan kerja dan produktiviti.

Analisis persamaan struktur telah digunakan untuk menyiasat peranan sokongan sosial dan strategi menghadapi pada tekanan kerja dalam kajian mereka (Kitaoka-Higashiguchi

et al., 2003). The Fiorilli et al. (2015) kajian yang melibatkan 140 Itali dan 135 guru Switzerland untuk mengkaji kesan keamatan emosi dan sokongan sosial pada burnout mendapati bahawa keamatan emosi dalam kalangan guru boleh meramalkan gejala burnout di kalangan guru-guru. Rancangan pengajian yang kekurangan sokongan sosial berkaitan dengan ketara dengan dimensi pusat burnout iaitu keletihan emosi.

Satu lagi kajian untuk menyiasat kesan sokongan sosial pada burnout, kepuasan kerja dan produktiviti 211 ejen penguatkuasaan pengangkutan di Amerika Syarikat mendapati bahawa sokongan sosial semakin positif yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan produktiviti, manakala negatif yang berkaitan dengan burnout (Baruch-Feldman et al. , 2002). Pemerhatian yang dibuat dalam kajian ini menunjukkan bahawa sokongan keluarga mempunyai hubungan signifikan dengan burnout, manakala sokongan penyelia mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan kerja dan produktiviti.

Analisis persamaan struktur telah digunakan untuk menyiasat peranan sokongan sosial dan strategi menghadapi pada tekanan kerja dalam kajian mereka (Kitaoka-Higashiguchi et al., 2003). A kajian keratan rentas untuk menyiasat peranan sokongan sosial dan burnout di kalangan jangka panjang kakitangan kejururawatan telah dilakukan pada tahun 2014. Kajian ini melibatkan 250 kakitangan kejururawatan di pusat penjagaan jangka panjang di Amerika Syarikat mendapati bahawa sokongan sosial dikaitkan secara negatif dengan keletihan emosi; salah satu dimensi burnout (Woodhead et al., 2016). Kajian ini juga menunjukkan sifat ramalan sokongan sosial pada gejala burnout. Dengan berterusan sokongan sosial, bermulanya burnout tidak mungkin. Dilihat sokongan sosial telah menunjukkan konsisten yang berkaitan dengan kesihatan mental dan emosi yang baik.

Dilihat sokongan sosial juga membuktikan untuk menjadi penampan berguna untuk tekanan kerja dan akhirnya burnout (Lakey & Orehek, 2011).

Leung & Lee (2006) menjalankan kajian yang melibatkan 379 guru di Hong Kong untuk mengkaji kesan sokongan sosial kepada burnout dan niat untuk

berhenti. Rancangan keputusan yang menyokong diterima oleh penyelia adalah lebih negatif yang berkaitan dengan niat untuk berhenti dan burnout.

Satu lagi kajian yang melibatkan profesor universiti di Sepanyol untuk mengkaji faktor penyumbang dan mengurangkan burnout yang telah dilakukan pada tahun 2008. Otero-lópez et al. (2008) membuat kesimpulan bahawa sokongan sosial sama ada yang diberikan oleh ahli keluarga, rakan sekerja dan penyelia mempunyai peranan penting dalam manifestasi burnout. Kekurangan sokongan sosial didapati menjadi faktor risiko utama keletihan emosi, satu dimensi penting dalam burnout. Oleh itu, sokongan sosial adalah satu bentuk bantuan dalam mengurangkan fenomena burnout di tempat kerja.

2.5 Kesimpulan

Maklumat yang dibentangkan dalam bab ini adalah definisi dan kajian lepas mengenai burnout, permintaan kerja, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Dalam bab yang seterusnya, iaitu bab tiga, rangka kerja penyelidikan, dan kaedah yang digunakan untuk menjalankan kajian diterangkan.

BABTIGA

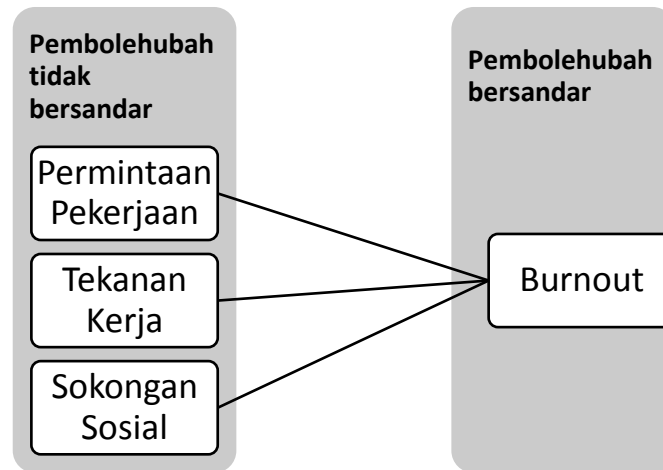
METADOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan

Bab ini membincangkan tentang reka bentuk kajian, populasi dan sampel kajian, tempat kajian, kaedah mengumpul data, instrumen kajian, prosedur kajian, kajian rintis, kebolehpercayaan dan kesahan kajian serta analisis kajian. Setiap perkara yang dibincangkan seperti di atas akan dijelaskan satu persatu dengan rujukan ilmiah yang kukuh bagi menyokongnya. Tujuan utaman kajian ini adalah untung mengkaji pengaruh faktor psikososial terhadap tahap burnout dalam kalangan staf akademik kolej peniagaan, UUM.

3.1 Kerangka Kajian

Dalam kajian ini, hubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandardapat di lihat pada rajah 3.1. Kajian ini mengkaji pengaruh faktor psikososial terhadap tahap burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia. Kerangka kajian penyelidikan telah mengaitkan pembolehubah bersandar kepada tiga faktor psikososial yang dikenal pasti sebagai pembolehubah tidak bersandar. Pembolehubah bersandar dalam kajian ini adalah tahap burnout staf akademik Kolej Perniagaan. Manakala pembolehubah tidak bersandar ialah permintaan pekerjaan, tekanan kerja dan sokongan sosial.



Rajah 3.1: Kerangka Kajian

3.2 Membentuk Hipotesis Kajian

Dengan menggunakan kajian sebelum ini, sorotan literatur dan data, hipotesis kajian ini dibentuk dan dibincangkan.

3.2.1 Tahap Burnout

Satu kajian telah dilakukan pada tahun 2003 untuk mengkaji kekerapan tahap burnout di kalangan fakulti universiti yang lebih separuh daripada responden yang dikaji mempunyai tahap burnout yang tinggi (Lackritz, 2004). Hasil kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap burnout antara ahli fakulti lelaki dan perempuan. Tahap burnout menunjukkan yang ianya sangat berkait rapat dengan bilangan pelajar dan masa yang dihabiskan dengan pelajar.

Pada tahun 2009, satu kajian telah dibuat untuk mengkaji tahap burnout dalam kalangan 184 orang guru bahasa Inggeris di Malaysia, dengan keputusan yang menunjukkan bahawa tahap burnout yang tinggi di kalangan guru di Malaysia (Mukundan & Khandehroo, 2010).

Satu lagi kajian yang dilakukan untuk mengkaji tahap burnout di kalangan jururawat di hospital pengajian tinggi dalam rancangan Malaysia yang 61.9% daripada responden mempunyai tahap burnout peribadi yang tinggi. Kajian ini juga mendapati bahawa tahap burnout adalah berkait rapat dengan pengalaman kerja, tekanan kerja dan kepuasan kerja.

Oleh itu, berdasarkan dapatan daripada sorotan literatur yang dinyatakan di atas, pada tahap burnout dalam kalangan pekerjaan yang memerlukan pekerja berurusan dengan pelanggan (pelajar) dalam tempoh yang lama, pengkaji membina hipotesis seperti berikut: -

H¹: Terdapat tahap burnout yang tinggi dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM.

3.2.2 Berbezaan Jantina dan Burnout

Satu kajian telah dilakukan pada tahun 2003 untuk menyiasat kekerapan burnout di kalangan fakulti universiti yang lebih separuh daripada responden diukur tahap yang tinggi burnout (Lackritz, 2004). Hasil yang menunjukkan kajian bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap burnout antara staf akademik lelaki dan perempuan. Staf perempuan lebih cenderung untuk mengalami tahap burnout yang lebih tinggi disebabkan faktor-faktor emosi, tanggungjawab terhadap keluarga dan lain-lain.

H²: Terdapat perbezaan antara tahap burnout dengan jantina.

3.2.3 Hubungan antara Permintaan Pekerjaan dan Burnout

Berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Otero-López, Mariño, & Bolaño (2008) untuk menyiasat peramal burnout di kalangan 813 University profesor, penemuan penyelidik bahawa kesan permintaan pekerjaan boleh meramalkan manifestasi burnout. Satu lagi kajian telah dilakukan untuk menyiasat fenomena burnout di kalangan guru Bahasa Inggeris di sekolah Malaysia. Satu ratus lapan puluh empat orang peserta telah dipilih untuk kajian ini untuk mengkaji hubungan antara permintaan kerja dan burnout. Hasil daripada rancangan pengajian yang terdapat isa hubungan positif dan signifikan antara permintaan kerja dan burnout (Mukundan & Khandehroo, 2010).

Satu lagi kajian yang dilakukan untuk menyiasat burnout di kalangan sokongan doktor Malaysia dapatan kajian sebelumnya dengan mengesahkan bahawa permintaan kerja yang berlebihan adalah peramal utama burnout (Lee et al., 2015).

Berdasarkan dapatan yang dinyatakan dan konsisten dengan sastera sebelum mendedahkan bagaimana permintaan kerja boleh meramalkan burnout, hipotesis berikut telah dicadangkan:

H³: Terdapat hubungan yang signifikan antara tekanan kerja dengan tahap burnout.

3.2.4 Hubungan antara Tekanan Kerja dan Burnout

Beberapa kajian boleh dilihat untuk mengenalpasti hubungan antara tekanan kerja dan burnout. Pada tahun 2010, satu kajian untuk menyiasat hubungan tekanan kerja dan burnout telah dilakukan ke atas 340 pensyarah universiti di Kenya. Hasil kajian ini

menunjukkan bahawa tekanan kerja dengan ketara dan positif dengan burnout (Salami, 2011). Satu lagi kajian yang boleh diperhatikan berkenaan dengan hubungan antara tekanan kerja dan burnout ialah kajian yang dilakukan pada 2016 di kalangan 168 doktor dan jururawat. Kajian ini menyimpulkan bahawa tekanan kerja adalah salah satu ramalan utama burnout lain daripada permintaan pekerjaan, persekitaran tempat kerja dan personaliti individu (Ilić et al., 2017).

Seperti mengadakan hipotesis penyelidikan berdasarkan literatur sebelumnya dan kajian yang mendedahkan hubungan tekanan kerja dan burnout, hipotesis berikut telah dicadangkan:

H⁴: Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dengan tahap burnout.

3.2.5 Hubungan antara Sokongan Sosial dan Burnout

Satu kajian yang dilakukan pada tahun 2006 di kalangan 379 guru Cina mendapati bahawa sokongan yang diterima oleh guru-guru daripada keluarga, penyelia, dan rakan sekerja boleh mengurangkan tahap burnout (Leung & Lee, 2006). Kajian ini juga menunjukkan tahap burnout yang kian berkurangan di kalangan guru yang menerima sokongan sosial daripada penyelia mereka. Ini menerangkan tentang hubungan negatif di antara sokongan sosial dan burnout.

Satu lagi kajian yang menerangkan faktor yang sama dengan kajian oleh Leung dan Lee, (2006), yang melibatkan 813 profesor universiti. Hasil kajian ini mengesahkan hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan burnout (Otero-López et al., 2008). Sokongan sosial yang diterima oleh profesor universiti negatif korelasi dengan burnout.

Oleh itu, daripada perbincangan di atas kajian sebelumnya pada hubungan antara sokongan sosial dan burnout, hipotesis berikut adalah dicadangkan :

H⁵: Terdapat hubungan yang signifikan antara permintaan pekerjaan dengan tahap burnout.

3.3 Rekabentuk Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengukur tahap burnout di kalangan staf akademik Kolej Perniagaan. Selain daripada mengkajitahap burnout, pengkaji juga ingin menilai hubungan langsung antara permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial dengan tahap burnout.

(Sekaran, U., dan Bougie, 2016) menyatakan reka bentuk penyelidikan adalah untuk merekabentuk penyelidikan dan boleh dikumpulkan dan ditentukan untuk mendapatkan satu penyelesaian kajian. Rekabentuk kajian kuantitatif telah digunakan dalam kajian ini untuk menguji dan melihat hubungan antara pembolehubah bergantung dan pembolehubah bebas. Teknik kajian kuantitatif digunakan adalah disebabkan kesesuaian dan keupayaannya untuk mengkaji hubungan antara pembolehubah dengan menggunakan data statistik dalam populasi yang dipilih.

Di dalam kajian ini, unit analisis adalah individu yang merupakan kakitangan akademik Kolej Perniagaan. Data primer untuk kajian ini dikumpulkan daripada kakitangan akademik melalui pengedaran soal selidik. Untuk kajian ini, masa yang di ambil untuk mengedarkan dan mengumpul soal selidik dari sampel yang dipilih adalah selama satu bulan.

Kesimpulannya, kajian dimensi masa yang dipilih dalam kajian ini adalah kajian keratan rentas dengan pengumpulan data pada satu titik masa. Kajian keratan rentas dipilih pengkaji disebabkan ciri-ciri yang lebih mudah dan menjimatkan berbanding kajian siri masa (*longitudinal*). Selain itu, melalui kajian yang dipilih, membolehkan pengumpulan data dilakukan dalam tempoh yang singkat.

3.4 Populasi Kajian

Populasi boleh ditakrifkan sebagai sesebuah kumpulan subjek kajian (Yin, Zhang, & Wang, 2004). Ia boleh menjadi orang-orang, peristiwa, kes, dan objek yang boleh dikaji oleh pengkaji. Faktor pertama pengkaji menjadikan Kolej perniagaan sebagai kumpulan kajian adalah kerana satu temubual bersama dengan ketua jabatan di Kolej Perniagaan telah dijalankan dan menunjukkan bahawa bebanan kerja yang berlebihan dan terlalu berat perlu ditanggung oleh staf akademik. Faktor seterusnya yang menjadikan Kolej perniagaan sebagai target populasi adalah kerana Kolej Perniagaan mempunyai staf yang paling ramai di antara semua kolej di UUM.

Staf akademik yang terlibat didalam kajian ini adalah daripada lima pusat pengajian Kolej perniagaan, iaitu Pusat Pengajian Pentadbiran Perniagaan, Pusat Pengajian Ekonomi, Kewangan dan Perbankan, Pusat Pengajian Perakauan Tunku Puteri Intan Safinaz, Pusat Pengajian Perniagaan Islam dan Pusat Pengajian Pengurusan Teknologi dan Logistik. Jumlah populasi kajian adalah seramai 524 orang staf akademik. Jadual 3.1 menunjukkan jumlah bilangan staf akademik bagi setiap pusat pengajian di Kolej Perniagaan, UUM.

Jadual 3.1: Pecahan pusat pengajian di Kolej Perniagaan UUM.

Nama Pusat Pengajian	Populasi
Pengurusan Pentadbiran	226
Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz	117
Perniagaan Islam	54
Ekonomi, Kewangan dan Perbankan	147
Pengurusan Teknologi dan Logistik	86
Jumlah	524

Sumber: Data diperoleh daripada pejabat Pusat Pengajian Kolej Perniagaan, UUM

3.5 Saiz sampel dan reka bentuk pensampelan.

Berdasarkan populasi yang dikenal pasti, saiz sampel dipilih. Saiz sampel adalah kumpulan kecil dalam kalangan populasi (Sekaran & Bougie, 2013). Saiz sampel adalah penting untuk mewakili populasi yang dipilih (Walliman, 2010). Untuk kajian ini, untuk menentukan bilangan yang sesuai saiz sampel, (Krejcie & Morgan, 1970) sampel kriteria telah disesuaikan untuk kajian ini.

Jadual 3.2: Jadual untuk tentukan saiz sampel bagi jumlah populasi.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Note: "N" is population size
"S" is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

Untuk memilih responden dari saiz sampel, teknik pensampelan yang sesuai telah dipilih. Umumnya, terdapat dua kategori kaedah pensampelan yang dalam teknik pensampelan kebarangkalian dan pensampelan bukan kebarangkalian. Teknik persampelan kebarangkalian terdiri daripada persampelan rawak mudah dan persampelan kebarangkalian kompleks. Manakala persampelan bukan kebarangkalian terdiri daripada teknik pensampelan bertujuan dan teknik pensampelan senang. Dalam kajian ini, persampelan kebarangkalian kompleks dipilih untuk memilih sampel dari populasi. Untuk menjadi khusus, satu kaedah pensampelan rawak yang terpilih dipilih. Dalam sampel persampelan rawak, setiap saiz sampel dipilih secara berkadaran dari setiap pusat pengajian. Untuk mendapatkan sampel berkadar dari setiap pusat pengajian, formula berikut digunakan.

$$\frac{\text{Populasi dalam setiap pusat pengajian}}{\text{Jumlah populasi untuk semua pusat pengajian}} \times \text{Jumlah saiz sampel}$$

Contoh penggunaan formula ini dengan menggunakan Pusat Pengajian Pengurusan pentadbiran adalah seperti berikut: $120/524 \times 225$, yang menghasilkan ukuran sampel sebanyak 52 responden dari Pusat Pengajian Pengurusan Petadbiran. Rumusan yang sama digunakan untuk setiap Pusat Pengajian terpilih untuk mendapatkan saiz sampel yang sesuai untuk kajian ini. Jadual 3.3 menunjukkan saiz sampel berkadar yang dikira untuk kajian ini.

Jadual 3.3:Kadar pensampelan mengikut Pusat Pengajian

Nama Pusat Pengajian	Populasi	Kadar pensampelan
Pengurusan Pentadbiran	120	51
Perakaunan Tunku Puteri Intan Safinaz	117	51
Perniagaan Islam	54	23
Ekonomi, Kewangan dan Perbankan	147	63
Pengurusan Teknologi dan Logistik	86	37
Jumlah	524	225

Selepas mengira saiz sampel yang bersesuaian, untuk mengagih soal selidik secara rawak, perlu menggunakan jadual nombor rawak. Untuk menggunakan jadual nombor rawak, senarai nama bagi responden dalam setiap pusat pengajian diperolehi. Senarai nama diberikan nombor dalam urutan menurun. Selepas itu, jadual nombor rawak berikut digunakan untuk memilih responden. Jadual nombor rawak dihasilkan dengan menggunakan Microsoft Excel.

Prosedur untuk memilih responden ialah dengan memilih tiga digit pertama yang disenaraikan dalam Jadual 3.4. Berdasarkan jadual di bawah, tiga angka pertama jadual nombor rawak adalah 015, yang mewakili nombor 15 dari senarai staf akademik Kolej perniagaan, UUM. Responden seterusnya juga dipilih menggunakan kaedah yang sama. Jika bilangannya terlalu besar dan tidak koresponden dengan senarai staf akademik Kolej Perniagaan UUM, nombor dalam baris berikut dalam ruang yang sama digunakan. Proses ini diulang sehingga bilangan responden dipilih adalah sama dengan saiz sampel yang diperlukan.



Jadual 3.4: Nombor rawak mudah

Nombor rawak mudah																			
01572	74138	03382	89092	58520	23677	28208	67729	22608	31413	58116	51448	18336	44230	93105					
93364	45703	62129	86292	40362	78151	38226	84560	18999	68797	19404	41026	29276	64525	32222					
76015	44635	65334	76679	69202	91633	24340	52775	67470	70270	88428	33953	23936	80547	84156					
46771	58925	95905	11523	91228	52112	42903	43971	40767	50380	21540	34617	48503	80288	31817					
30344	61320	41835	47175	31153	79219	35021	94173	90160	55316	33290	72811	54248	36494	63197					
83087	49975	49312	24745	25004	77342	93769	17931	72002	09791	69865	16200	50639	73879	51043					
46107	34358	69606	63861	07655	76274	96973	08318	00841	23272	55980	57857	99109	01909	20068					
65593	29017	85628	15795	78410	90564	27545	43162	22868	83751	74542	75611	72406	82019	53180					
39699	53584	11927	63457	35426	66402	73474	78815	62793	10859	66661	25813	95241	86955	64929					
04450	85887	68134	94837	14727	81615	80951	56384	30085	82424	25408	49571	77083	41430	74947					
47839	55721	05518	82683	77747	65997	01246	95501	39294	81356	28613	39958	32481	54911	61061					
89496	30749	33549	51707	70674	60657	17268	47435	83492	22204	59184	48244	27949	88833	06182					
07250	04046	13659	84819	71338	85224	43567	68538	67065	98041	05114	10454	94432	42498	71743					
57452	26881	92037	96569	36090	90969	99773	26476	46366	86696	12591	88024	61725	14063	57048					
54652	08723	73070	06586	79479	87360	37158	87765	09386	97637	32885	27140	70933	12995	60252					
45039	37562	59993	92701	21136	62388	38630	56789	02314	92296	48907	52516	15131	53843	64266					
79883	59589	20472	37821	38890	35685	45298	89901	02977	16863	75206	00178	98705	29681	36753					
42094	72210	65543	32430	58325	07200	07459	59797	76224	00386	54457	92246	52320	98655	33094					
82892	33499	55120	43371	78619	46316	90110	58729	79428	90773	83296	05727	38435	66870	81565					
84364	02523	48048	38030	94641	98250	60865	73019	10000	25617	05323	66206	56997	58066	54861					
64474	35635	48712	62597	94382	45912	44439	75415	55929	61270	45248	93314	49116	08268	04254					
69411	47384	86905	68342	50589	77292	97182	64070	63406	38839	39098	91437	07863	32026	86096					
23885	83960	30294	64734	87973	65138	60202	48452	83701	77956	21749	90369	11068	22413	14936					
37367	70074	71951	13204	16004	34162	79687	43112	99723	29890	92505	04659	41639	57257	36962					
97846	88637	89705	86501	96114	67274	53793	67679	26022	77551	49521	80496	87569	92909	76887					
24953	80756	39907	09336	01050	79024	18545	99982	82228	08931	28821	95709	95046	70479	44180					
96518	39503	63665	91178	55525	89041	61934	69815	19613	96778	91841	80092	15340	09595	53389					
95450	42707	54052	46575	69006	75156	03591	44843	47643	65802	84769	74751	31362	61529	97587					
36298	73279	62338	42044	02927	20276	21345	18140	27753	98914	85433	99318	57661	82633	81160					
12136	19208	24549	08527	56593	85837	71547	40975	06132	10663	50184	05063	13868	40571	60461					
00791	26685	02118	75819	28158	71142	68747	22817	87164	20681	93573	01455	51252	01859	23481					
11731	46980	41235	85028	27090	74347	59134	51657	74088	06795	35230									

3.6 Definisi Operasi dan Instrumen Kajian

Pengukuran yang disesuaikan untuk kajian ini dan definisi operasi masing-masing dibincangkan di dalam bahagian ini. Struktur bahagian ini dimulakan dengan pembolehubah bersandar dan disusuli dengan pembolehubah tidak bersandar.

3.6.1 Operasi Definisi dan Instrumen Kajian Burnout

Di dalam kajian ini, definisi operasi untuk burnout adalah emosi, keletihan fizikal dan mental dari pendedahan yang kronik kepada tuntutan kerja yang tinggi. (Pines & Aronson, 1998; Shirom, 1993)

Instrumen yang digunakan untuk mengukur burnout adalah versi yang disesuaikan dari *Copenhagen Inventory Burnout* (CBI) yang dibangunkan oleh Kristensen, Borritz, Villadsen, & Christensen, (2005). Bilangan 19-item yang disesuaikan telah menunjukkan kebolehpercayaan, kesahihan dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur tahap burnout. Kajian terdahulu yang menggunakan CBI menunjukkan kebolehpercayaan dalaman yang tinggi dengan Cronbach Alphas dari 0.79-0.89 (Fiorilli et al., 2015). Skala 5-poin Likert digunakan untuk kajian ini dengan lingkungan 1= Tidak Pernah (*Never*) hingga 5= Selalu (*Always*). Pengkaji memilih skala 5-poin Likert disebabkan oleh kebolehpercayaan yang tinggi daripada pengkaji kajian terdahulu (Lissitz & Green, 1975; McKelvie, 1978) dan mengreplikasikan hasil kajian sebelumnya. Dari 18-item, 6-item daripadanya telah diubah untuk memenuhi tetapan kajian ini. Versi asal dan yang disesuaikan bagi kajian ini ditunjukkan dalam Jadual 3.5. Versi akhir instrumen yang digunakan dalam kajian ditunjukkan dalam Jadual 3.6.

Jadual 3.5: Versi asal dan yang disesuaikan untuk mengukur burnout berkaitan pelanggan (6) item

Versi Asal(Kristensen et al., 2005)	Versi yang disesuaikan
Do you find it hard to work with clients?	Do you find it hard to work with students?
Do you find it frustrating to work with clients?	Do you find it frustrating to work with students?
Does it drain your energy to work with clients?	Does it drain your energy to work with students?
Do you feel that you give more than you get back when you work with clients?	Do you feel that you give more than you get back when you work with students?
Are you tired of working with clients?	Are you tired of working with students?
Do you sometimes wonder how long you will be able to continue working with clients?	Do you sometimes wonder how long you will be able to continue working with students?



Jadual 3.6: Versi akhir untuk mengukur burnout (18) item.

Bil	Items (18)	
Personal burnout		
1	I often feel tired	Saya kerap berasa letih
2	I often feel physically exhausted	Saya kerap berasa letih secara fizikal
3	I often think "I can't take it anymore"	Saya kerap berfikir "Saya tidak sanggup meneruskannya"
4	I often feel worn out	Saya kerap berasa lesu
5	I often feel weak and susceptible to illness	Saya kerap berasa lemah dan senang mendapat penyakit
Work-related burnout		
6	I often feel my work make me emotionally exhausted	Saya kerap berasa kerja saya meletihkan emosi saya
7	I feel burnt out because of my work	Saya berasa burnout disebabkan oleh pekerjaan saya
8	I feel frustrate in my work	Saya berasa kecewa dengan pekerjaan saya
9	I feel worn out at the end of the working day	Saya berasa lesu pada akhir hari bekerja
10	I feel exhausted in the morning at the thought of another day at work	Saya keletihan pada waktu pagi apabila memikirkan sehari lagi ditempat kerja
11	I feel that every working hour is tiring for me	Saya berasa setiap waktu bekerja memenatkan saya
12	I have enough energy for family and friends during leisure time	Saya mempunyai tenaga yang cukup untuk keluarga dan rakan-rakan ketika waktu senggang bersama mereka
Client-related burnout		
13	I find it hard to work with students	Saya mengalami kesukaran untuk berurusan dengan pelajar
14	I find it frustrating to work with the students	Saya berasa berurusan dengan pelajar mengecewakan
15	I felt it drain my energy to work with students	Berurusan dengan pelajar menghabiskan tenaga saya
16	I feel that I give more than I get back when work with students	Saya berasa lebih banyak member daripada menerima apabila berurusan dengan pelajar
17	I feel tired of working with students	Saya berasa bosan berurusan dengan pelajar
18	Sometimes I wonder how long I will be able to continue working with students	Saya tertanya-tanya sejauh mana saya mampu meneruskan urusan dengan pelajar

3.6.2 Operasi Definisi dan Instrumen Kajian Permintaan Pekerjaan

Dalam kajian ini, definisi operasi permintaan pekerjaan adalah aspek pekerjaan yang melibatkan usaha mental, emosi dan kuantitatif yang dikaitkan dengan kos psikologi. Instrumen untuk mengukur permintaan pekerjaan telah di terima pakai daripada (Veldhoven & Meijman, 1998). 23-item yang diterima pakai menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi dengan nilai Cronbach Alphas 0.86-0.89. Walaupun nilai tahap kebolehpercayaan sangat baik, pengkaji tetap meletakkan instrumen tersebut untuk diuji melalui kajian perintis kerana suasana tempat yang berbeza. Skala 5-poin Likert digunakan untuk kajian ini dengan lingkungan 1= Sangat Tidak Bersetuju (*Strongly Disagree*) hingga 5= Sangat Bersetuju (*Strongly Agree*). Versi asal 25-item dan yang diterima pakai bagi kajian ini ditunjukkan dalam Jadual 3.7.

Jadual 3.7: Versi asal 25-item dan yang diterima pakai untuk mengukur permintaan pekerjaan

Bil	Item (25)	
1	I have to work very fast	Saya perlu bekerja dengan cepat
2	I have too much work to do	Saya mempunyai banyak kerja yang perlu dilakukan
3	I have to work extra hard in order to complete something	Saya perlu bekerja keras untuk menyelesaikan sesuatu
4	I work under time pressure	Saya bekerja di bawah tekanan masa
5	I have to hurry	Saya perlu tergesa-gesa
6	I can do my work with ease	Saya boleh melakukan kerja saya dengan mudah
7	I find that I behind in my work activities	Saya mendapati bahawa saya berada di belakang dalam aktiviti kerja saya
8	I find that I do not have enough work	Saya mendapati bahawa saya tidak mempunyai kerja yang mencukupi

9	I have problems with the work pace	Saya mempunyai masalah dengan kadar pantas kerja
10	I have problems with the work pressure	Saya mempunyai masalah dengan tekanan kerja
11	I prefer calmer work pace	Saya lebih suka kelajuan kerja yang lebih tenang
12	My work demand a lot of concentration	Kerja saya memerlukan banyak tumpuan
13	I have to work with a lot of precision	Saya perlu bekerja dengan banyak ketepatan
14	I have to be attentive to many things at the same time	Saya perlu memberi perhatian kepada banyak perkara pada masa yang sama
15	My work require continual thought	Kerja saya memerlukan pemikiran yang berterusan
16	I have to give continuous attention to my work	Saya perlu memberikan perhatian yang terus terhadap kerja saya
17	I have to remember many things in my work	Saya perlu ingat banyak perkara dalam kerja saya
18	My work require a great deal of carefulness	Kerja saya memerlukan saya lebih berhati-hati
19	My work demand a lot from me emotionally	Kerja saya banyak menuntut saya dari segi emosi
20	I confronted with things that affect me personally in my work	Saya berhadapan dengan perkara-perkara yang memberi kesan kepada saya secara peribadi dalam kerja saya
21	Others call on me personally in my work	Orang lain memanggil saya secara peribadi dalam kerja saya
22	I feel personally attacked or threatened in my work	Saya rasa secara peribadi diserang atau terancam dalam kerja saya
23	I have contact with difficult student in my work	Saya perlu berurusan dengan pelajar yang sukar dalam kerja saya
24	In my work, I have to be able to convince or persuade people	Dalam kerja saya, saya perlu meyakinkan atau memujuk orang ramai
25	My work put me in emotionally upsetting situation	Kerja saya meletakkan saya dalam keadaan yang mengecewakan

3.6.3 Definisi Operasi dan Instrumen Kajian Tekanan Kerja

Dalam kajian ini, definisi operasi bagi tekanan kerja adalah pengalaman emosi yang tidak menyenangkan yang berkaitan dengan pekerjaan apabila terdapat konflik antara permintaan pekerjaan dengan kebolehan manusia.

Insrumen untuk mengukur tekanan kerja telah di sesuaikan daripada McLean (1979). Bilangan 18-item yang disesuaikan telah menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi dengan Cronbach Alphas 0.95 (Noriah, 1994). Skala 5-poin Likert digunakan untuk kajian ini dengan lingkungan 1= Tidak Pernah (*Never*) hingga 5= Selalu (*Always*). Walaupun nilai tahap kebolehpercayaan sangat baik, pengkaji tetap meletakkan instrumen tersebut untuk diuji melalui kajian perintis kerana suasana tempat yang berbeza. Versi asal 18-item dan yang diterima pakai bagi kajian ini ditunjukkan dalam Jadual 3.8.

Jadual 3.8: Versi asal 18-item dan yang diterima pakai untuk mengukur tekanan kerja

Bil	Item (18)	
1	I dread going to work	Saya takut untuk kerja
2	I am bored with my job	Saya bosan dengan kerja saya
3	I feel that I choose the wrong career	Saya merasakan bahawa saya memilih kerjaya yang salah
4	I get irritable and lose my temper easily	Saya mudah menjadi marah dan hilang sabar
5	I take tranquiliser to help me get through the day	Saya mengambil ubat penenang untuk membantu saya melalui hari-hari saya
6	I feel that my colleagues are laughing at me behind my back	Saya merasakan rakan-rakan ketawakan saya di belakang saya
7	I suspect that my subordinates of plotting against me	Saya mengesyaki bahawa orang bawahan saya merancang sesuatu terhadap saya

8	I suspect that my subordinate of wasting their time when I am not at the office to supervise them	Saya mengesyaki bahawa bawahan saya membuang masa mereka apabila saya tiada di pejabat untuk mengawasi mereka
9	I suspect that my Supervisor/Head of Department/Head of Division is out to get me	Saya mengesyaki bahawa saya Penelia / Ketua Jabatan / Ketua Bahagian ingin mengenakan saya
10	I feel that my work is not appreciated	Saya merasakan bahawa hasil kerja saya tidak dihargai
11	I feel that the promotion system in my organization is grossly unfair	Saya rasa sistem kenaikan pangkat dalam organisasi saya adalah tidak adil
12	I find myself resisting attempts to bring in changes at work	Saya mendapati diri saya menentang percubaan untuk membawa perubahan di tempat kerja
13	I feel trapped in my job	Saya rasa terperangkap dalam pekerjaan saya
14	I feel like resigning from job and starting a new life in a completely different environment	Saya rasa seperti ingin meletakkan jawatan dan memulakan kehidupan baru dalam persekitaran yang berbeza sama sekali
15	I suffer quite severe bouts of depression	Saya mengalami kemurungan yang agak teruk
16	I ever find myself shouting at people on television who express view with which I strongly disagree	Saya pernah mendapati diri saya menjerit pada orang di televisyen yang menyatakan pandangan yang saya sangat tidak bersetuju
17	I feel isolated and alone in the world	Saya rasa terasing dan bersendirian di dunia
18	I ever contemplate suicide	Saya pernah terfikir untuk bunuh diri

3.6.4 Definisi Operasi dan Instrumen Kajian Sokongan Sosial

Dalam kajian ini, definisi operasi sokongan sosial adalah sumber-sumber yang tidak ketara yang aktif dan pasif yang diberikan oleh orang lain sebagai cara mengatasi sesuatu perkara. Instrumen yang digunakan untuk mengukur sokongan sosial diterima pakai daripada Zimet, Dahlem, Zimet, & Farley, (1988). Bilangan 10-item yang disesuaikan telah menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi dengan *Cronbach Alphas* 0.725. Skala 5-poin Likert digunakan untuk kajian ini dengan lingkungan 1= Tidak Pernah (*Never*) hingga 5= Selalu (*Always*). Walaupun nilai tahap kebolehpercayaan sangat baik, pengkaji tetap meletakkan instrumen tersebut untuk diuji melalui kajian perintis kerana suasana tempat yang berbeza. Versi asal 10-item dan yang diterima pakai bagi kajian ini ditunjukkan dalam Jadual 3.9.

Jadual 3.9: Versi asal 10-item dan yang diterima pakai untuk mengukur sokongan sosial

Bil	Item (9)	
1	I regularly spend time with my co-worker outside of work hour	Saya selalu meluangkan masa dengan rakan sekerja saya di luar waktu kerja
2	I always discuss important personal problems with my co-worker	Saya selalu membincangkan masalah peribadi yang penting dengan rakan sekerja saya
3	My supervisor is not willing to listen to my job-related problems	Penyelia saya tidak bersedia untuk mendengar masalah yang berkaitan dengan kerja saya
4	My supervisor can be relied on when things get tough in my job	Penyelia saya boleh dipercayai apabila perkara menjadi sukar dalam tugas saya
5	My supervisor really tries to help me	Penyelia saya benar-benar cuba untuk membantu saya
6	My family does not show a lot of concern in my job	Keluarga saya tidak menunjukkan keprihatinan dalam tugas saya
7	My family gives helpful advices to me in completing the job	Keluarga saya memberikan nasihat yang berguna kepada saya dalam menyelesaikan tugas

8	My friends can share the joys with me	Rakan saya boleh berkongsi kegembiraan dengan saya
9	My friends can share the sorrow with me	Rakan saya boleh berkongsi kesedihan dengan saya
10	I can talk about my problems with my friends	Saya boleh bercakap tentang masalah saya dengan kawan-kawan saya

3.7 Reka bentuk Soal Selidik

Pengantar bahasa untuk soal selidik ini adalah dalam bahasa Inggeris kerana responden yang dipilih adalah dalam kalangan staf akademik. Salinan 2 muka surat soal selidik akan diedarkan kepada saiz sampel yang dipilih.

Terdapat dua bahagian di dalam soalan soal selidik. Bahagian pertama mengandungi maklumat demografi responden. Dalam bahagian ini, jantina, etnik, status perkahwinan, status tertinggi kelayakan akademik, umur, tempoh perkhidmatan di UUM. Maklumat demografi diperlukan untuk menentukan ciri-ciri sampel dan responden.

Bahagian kedua terdiri daripada instrumen untuk mengukur burnout, permintaan pekerjaan, tekanan kerja dan akhir sekali sokongan sosial. Terdapat empat subseksyen dalam bahagian kedua. Subseksyen pertama untuk mengukur burnout. Dalam subseksyen ini terdapat 18 soalan. Subseksyen berikut permintaan pekerjaan dengan 25 soalan, tekanan kerja dengan 18 soalan dan sokongan akhir sekali sokongan sosial dengan 10 soalan.

3.8 Pra-ujian instrumentasi

Sebelum pengagihan daripada soalan-soalan kaji selidiksebenar, *item* soal selidik pada mulanya digubal dan di pra-uji oleh penemuramah pakar untuk mengkaji selidik untuk mengenal pasti kekaburan daripada soalan. Ini adalah untuk memastikan soal selidik adalah jelas dan boleh mencapai matlamat kajian. Untuk memastikan ini, tiga pakar yang merangkumi pensyarah Bahasa Inggeris dari pusat pengajian bahasa, dan pensyarah Kolej Perniagaan meneliti instrumen yang digunakan untuk memastikan kesahihan isinya, format, kejelasan, kesederhanaan dan kekaburan daripada soalan-soalan (Yaghmaei, 2003).

3.9 Prosedur pengumpulan data

Untuk menerima kebenaran mengumpul data dan senarai nama dan maklumat staf akademik di Kolej Perniagaan, surat kebenaran diperolehi dari Sekolah Pengajian Siswazah Othman Yeop Abdullah (OYAGB) untuk mendapatkan kebenaran, kerjasama, dan bantuan dalam pengumpulan data dari Pusat Pengajian. Pengkaji telah mengedarkan borang soal selidik iaitu pada Oktober 2019. Pengkaji memberi jaminan bertulis kepada responden di dalam soal selidik untuk menjamin bahawa maklumat yang diberikan melalui soal selidik akan dikendalikan dengan penuh perhatian dan kerahsiaan. Setiap responden yang berpotensi dipilih dalam kajian ini diberi 20 minit untuk melengkapkan soal selidik. Interaksi antara pengkaji dan responden adalah antara 30 hingga 35 minit.

3.10 Teknik menganalisa data dan pengujian hipotesis

Untuk kajian ini, Semua data yang dikumpul dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 22 untuk Microsoft® Windows. Program yang dipilih digunakan untuk menganalisis Statistik deskriptif dalam kajian ini. Data yang dikumpul telah diperiksa dan disahkan sebelum pengekodan data.

3.10 Kesimpulan

Dalam Bab ini, pengkaji menerangkan metodologi penyelidikan yang digunakan untuk kajian ini. Dalam Bab ini, pengkaji mengenal pasti penduduk, pemilihan saiz sampel, Pemilihan responden, pembinaan, dan ujian soal selidik, dan akhirnya, jenis analisis yang dilakukan ke atas data yang dikumpul untuk mencapai matlamat kajian. Keputusan analisis data untuk kajian ini dilaporkan dalam bab seterusnya.

BAB EMPAT

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pendahuluan

Dalam bab ini, dapatakan kajian dianalisa dan dibentangkan. Bahagian ini bermula dengan melapor kadar maklum balas dan demografi responden. Selepas itu, data yang dikumpulkan melalui proses saringan dan pengkodan. Seterusnya, analisis deskriptif dan inferensi dilakukan ke atas data tersebut. Bahagian terakhir dalam bab ini adalah ringkasan pengujian hipotesis dan kesimpulan daripada analisa data.

4.1 Kadar maklum balas

Untuk kajian ini, soal selidik telah dihantar kepada 230 staf akademik di Kolej Perniagaan, UUM. Jadual 4.1 menunjukkan bahawa daripada 230 soal selidik yang diedar, hanya sebanyak 103 soal selidik yang dikembalikan oleh responden. Kesemua 103 soal selidik tersebut dengan 44.78% kadar maklum balas digunapakai untuk dianalisa dalam kajian ini. 127 lagi soal selidik tidak mendapat maklum balas responden disebabkan oleh beberapa halangan daripada pihak responden seperti tempoh masa yang terhad untuk mengembalikan semula soal selidik dan konflik jadual kerja yang menyebabkan responden tidak dapat memberi respon terhadap soal selidik tersebut

Jadual 4.1:Kadar maklum balas

Maklum balas	Kadar kekerapan
Bilangan soal selidik yang dihantar	230
Jumlah soal selidik dikembalikan	103
Soal selidik yang lengkap dan digunakan	103
Kadar maklum balas	44.78%

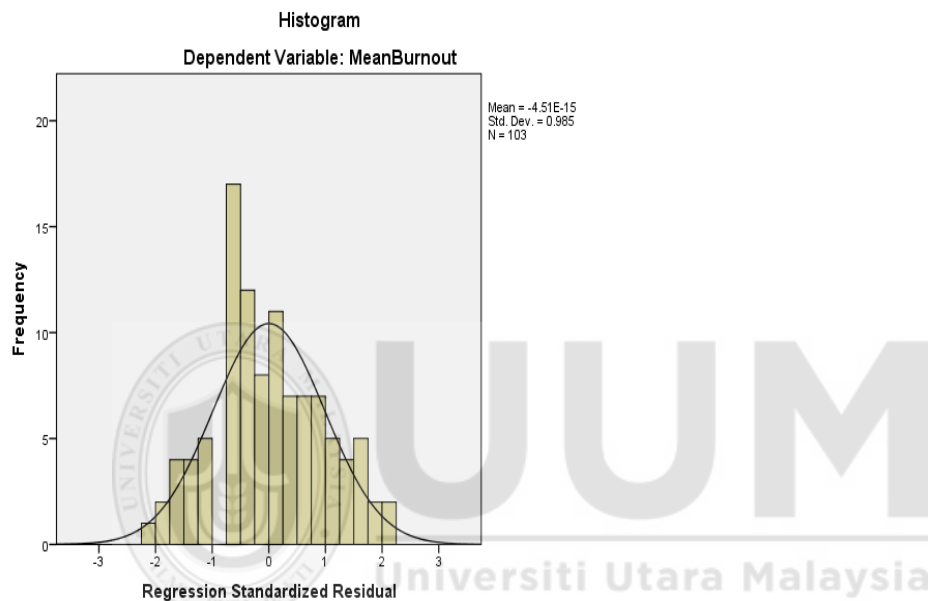
4.2 Saringan data

4.2.1 Analisa Normaliti

Bagi penilaian normal, pengkaji telah menggunakan alat statistik deskriptif untuk mengukur *skewness* dan *kurtosis*. Curran, West, & Finch, (1996) menyatakan didalam kajiannya bahawa parameter *skewness* adalah kurang daripada 2 dan *kurtosis* kurang daripada 7. Kline, (2011) mempertikaikan bahawa nilai *skewness* (> 3) dan *kurtosis* (> 10) mungkin menunjukkan masalah dan jika nilai (> 20) mungkin menunjukkan masalah yang lebih serius. Oleh itu berdasarkan pemerhatian dalam Jadual 4.2, julat *skewness* pembolehubah adalah 0.619 kepada 1.331 dan lingkungan *kurtosis* bagi pembolehubah adalah -0.355 kepada 2.591. Dengan menggunakan parameter bagi nilai *skewness* dan *kurtosis* yang diambil daripada Kline (2011), hasil daripada ujian normaliti menunjukkan bahawa kedua-dua nilai *skewness* dan *kurtosis* bagi dapatan kajian ini berada dalam julat yang memuaskan iaitu kurang daripada 2 dan tidak lebih daripada 10.

Jadual 4.2: Nilai Skewness dan Kurtosis

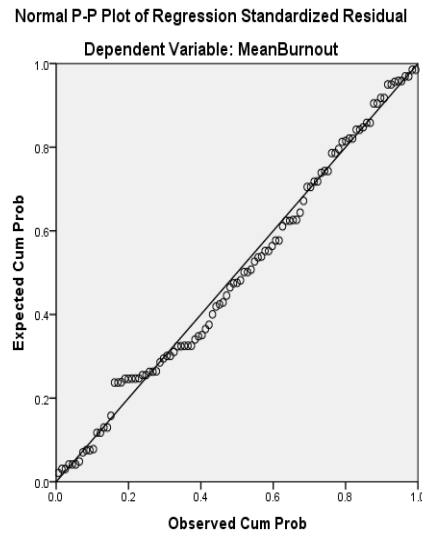
	<i>Skewness</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Kurtosis</i>	<i>Std. Error</i>
<i>Burnout</i>	0.198	0.238	-0.355	0.47
Permintaan Pekerjaan	0.619	0.238	1.253	0.47
Tekanan Kerja	1.331	0.238	2.591	0.47
Sokongan Sosial	0.799	0.238	1.475	0.47



Rajah 4.1: Plot Normaliti

4.2.2 Analisa Lineariti

Analisa linear dilakukan untuk melihat lineariti data yang diperolehi untuk kajian ini. Menurut Curran et al., (1996) bahawa data yang diplot boleh berada samaada di atas atau di bawah garisan pepenjuru, tanpa menjejaskan nilai yang dilihat. Dan, hasil plot tersebut boleh dianggap sebagai normal. Oleh yang demikian, plot linear daripada Rajah 4.1 menunjukkan bahawa ujian linearity tersebut boleh diterima dan boleh diguna pakai untuk analisa selanjutnya.



Rajah 4.2: Plot Lineariti

4.2.3 Analisa Korelasi Linear Berbilang

Analisa korelasi linear berbilang dijalankan untuk melihat nilai korelasi antara setiap pembolehubah tidak bersandar bagi kajian ini. Jika korelasi antara dua pembolehubah tidak bersandar adalah sama dengan 1 atau -1, ia adalah mustahil untuk mengira pekali regresi (Chatterjee & Yilmaz, 1992; Hair, J. F., Black, Babin, & J. B. & Anderson, 2010). Oleh itu, analisa korelasi linear berbilang adalah penting dalam kajian ini untuk memastikan bahawa pemboleh ubah tidak bersandar tidak berkait antara satu sama lain dan analisis seterusnya boleh dilakukan untuk menguji hipotesis kajian ini. Analisa korelasi linear berbilang bermula dengan menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). (Hair et al., 2010) menyatakan bahawa jika nilai VIF adalah lebih besar daripada 4 dan nilai toleransi adalah kurang daripada 0.20, terdapat korelasi di

antara pembolehubah tidak bersandar. Berdasarkan Jadual 4.3, nilai toleransi dan VIF menunjukkan bahawa tiada hubungan korelasi linear berbilang antara pemboleh ubah tidak bersandar dalam kajian ini.

Jadual 4.3: Nilai Toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF)

Pembolehubah Tidak Bersandar	Tolerans	VIF
Permintaan Pekerjaan	.646	1.547
Tekanan Kerja	.715	1.398
Sokongan Sosial	.886	1.128

4.3 Analisa Kebolehpercayaan

Kebolehpercayaan merujuk kepada kebolehpercayaan instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini. Analisis kebolehpercayaan dilakukan untuk mengukur dan menilai tahap instrumen yang dipilih untuk mendapatkan hasil dapatan yang stabil dan konsisten (Hair et al., 2010). Analisis kebolehpercayaan juga digunakan untuk melihat tahap ketekalan dalaman item dalam instrumen soal selidik yang digunakan dalam kajian ini (Sekaran, U., & Bougie, 2013). Oleh itu, nilai *Cronbach Alpha Coefficient* digunakan untuk menguji kebolehpercayaan instrumen bagi kajian ini. Julat nilai *Cronbach Alpha Coefficient* yang boleh diterima adalah di antara 0.60- 1.00 (Sekaran, U., & Bougie, 2013).

Berdasarkan Jadual 4.4, julat *Cronbach Alpha Coefficient* adalah antara 0.654- 0.950. Instrumen yang digunakan dalam kajian ini lulus ujian kebolehpercayaan dengan

melebihi nilai *Cronbach Alpha* 0.60 (*Burnout* 0.904, *Permintaan pekerjaan* 0.903, *Tekanan kerja* 0.950 dan *Sokongan sosial* 0.654).

Jadual 4.4: Hasil dapatan ujian kebolehpercayaan

Pembolehubah	Bilangan items	<i>Cronbach's Alpha</i> (α)
Burnout	18	0.904
Permintaan Pekerjaan	25	0.903
Tekanan Kerja	18	0.950
Sokongan Sosial	10	0.654

4.4 Analisa deskriptif

4.4.1 Hasil Dapatan Min dan Sisihan Piawai

Nilai min dan sisihan piawai dalam analisa diskriptif adalah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pembolehubah laten yang tidak dapat dilihat di dalam kajian ini. Dalam kajian ini, kedua-dua pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar diukur menggunakan skala Likert 5 mata diwakili oleh 1= Tidak Pernah/ Ke tahap yang sangat rendah dan 5= Sentiasa/ Ke tahap yang sangat tinggi.

Bagi memudahkan untuk memahami analisa yang telah dijalankan, pengkaji telah mengadaptasi skor tafsiran untuk tahap burnout daripada Copenhagen Burnout Inventory(CBI) dan bagi pembolehubah tidak bersandar, skor tafsiran yang dicadangkan oleh (Muhammad, Jantan, & Taib, 2009) di dalam penulisannya menghuraikan tiga tahap skor iaitu skor peringkat rendah, sederhana dan tinggi. Untuk skor peringkat rendah, skor adalah kurang daripada 2.33, manakala skor tahap sederhana dengan nilai

julat antara 2.33-3.67, dan akhir sekali skor peringkat tinggi dengan nilai lebih daripada 3.67.

Terdapat tiga dimensi burnout untuk Copenhagen Burnout Inventory(CBI), iaitu peribadi, kerja dan burnout berkaitan pelanggan(pelajar), Oleh kerana itu, pengkaji akan mengkaji tahap burnout untuk setiap satu dimensi yang terdapat dalam CBI.

Berdasarkan hasil dapatan dalam Jadual 4.5, untuk burnout peribadi, skor min adalah yang tertinggi dengan 2.732 dengan sisihan piawai 0.974. Berdasarkan skor, burnout peribadi bagi responden diklasifikasikan pada tahap burnout yang sederhana. Dimensi kedua burnout berkaitan kerja, mempunyai skor min 2.650 dengan sisihan piawai 0.712. Ini menunjukkan bahawa responden mempunyai tahap yang sederhana untuk burnout berkaitan kerja. Akhir sekali, bagi burnout berkaitan pelanggan (pelajar), skor min adalah 2.208 dengan sisihan piawai 0.719. Di antara ketiga-tiga dimensi burnout, burnout berkaitan pelanggan(pelajar) mempunyai nilai tahap skor yang paling rendah. Walaubagaimanapun, skor keseluruhan burnouts dalam kajian ini adalah 2.525. Berdasarkan hasil dapatan untuk semua dimensi daripada kajian ini mengikut skor daripada (Muhammad et al., 2009) menerangkan bahawa tahap burnout dalam kalangan staf akademik di Kolej Perniagaan, UUM adalah ditahap sederhana.

Untuk pembolehubah lain, nilai min dan sisihan piawai ditunjukkan dalam Jadual 4.5. Julat min semua pembolehubah dalam kajian ini adalah 2.117-3.358. Untuk permintaan pekerjaan, nilai min adalah 3.358 dan nilai sisihan piawai 0.504. Ini menunjukkan bahawa responden mempunyai tahap permintaan pekerjaan yang sederhana di Kolej Perniagaan, UUM. Untuk tekanan pekerjaan, skor min adalah 2.117 dan sisihan piawai 0.748. Ini menunjukkan bahawa responden iaitu staf akademik mengalami tahap tekanan

kerja yang rendah. Manakala bagi sokongan sosial pula, mempunyai skor min dan sisihan piawai 3.297 dan 0.414. Ini membuktikan bahawa staf akademik menerima jumlah sokongan sosial yang sederhana di tempat kerja.

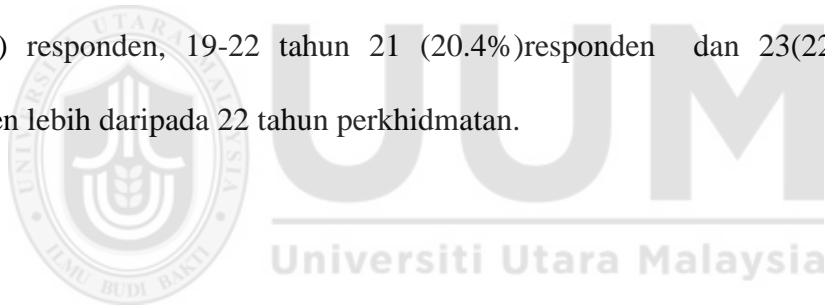
Jadual 4.5: Nilai min dan sisihan piawai bagi pembolehubah burnout

Pembolehubah	Bilangan Item	Min	Sisihan Piawai
Burnout (keseluruhan)	18	2.525	0.622
Burnout Peribadi	5	2.732	0.974
Burnout Kerja	7	2.650	0.712
Burnout berkaitan Pelanggan (Pelajar)	6	2.208	0.719
Permintaan Pekerjaan	25	3.358	0.504
Tekanan Kerja	18	2.117	0.748
Sokongan Sosial	10	3.297	0.414

4.4.2 Analisa demografik

Dalam bahagian ini, sosio-demografi responden boleh dilihat dalam Jadual 4.6. Daripada 103 responden, 51 (49.50%) adalah lelaki dan 52 (50.50%) adalah perempuan. Majoriti etnik ataupun bangsa responden adalah Melayu dengan 90(87.40%), diikuti dengan lain-lain dengan 9(8.70%), Cina 3(2.90%), dan India 1(1.00%) orang responden dalam setiap kumpulan. Kumpulan umur responden telah dibahagikan kepada lima kategori, 21-30 dengan 1 orang (1.00%), 31-40 dengan 24 responden (23.30%), 41-50 dengan 51 (49.50%) responden, 51-60 dengan 24 responden (23.30%) dan akhir sekali di atas 61 dengan 3 responden (2.90%). Sebahagian besar daripada responden telah berkahwin, 90 (87.40%) responden diikuti dengan perseorangan, 12 responden (11.70%) dan akhir sekali, bercerai iaitu 1 responden (1.00%).

Dari segi kedudukan pekerjaan dalam pentadbiran, bilangan responden tertinggi adalah responden yang tidak mempunyai apa-apa jawatan pentadbiran iaitu sebanyak 74 (71.8%) responden, diikuti dengan Penyelaras Program 15 (14.60%) responden, Ketua Jabatan 5 (4.90%) responden, Timbalan Dekan 4 (3.90%) responden, Dekan dengan 2 (1.90%) responden dan akhir sekali lain-lain jawatan pentadbiran iaitu 3 (2.90%) responden. Tempoh perkhidmatan responden di UUM dikategorikan kepada tujuh kategori iaitu yang kurang dari 3 tahun, 3-6 tahun, 7-10 tahun, 11-14 tahun, 15-18 tahun, 19-22 tahun dan lebih daripada 22 tahun. Bilangan responden dengan pengalaman mengajar kurang dari 3 tahun adalah 7 (6.80%) responden, 3-6 tahun adalah 12 (11.70%) responden, 7-10 tahun adalah 9 (8.700%) responden, 11-14 tahun 10 (9.70%) responden, 15-18 tahun 21 (20.40%) responden, 19-22 tahun 21 (20.4%) responden dan 23(22.30%) daripada responden lebih daripada 22 tahun perkhidmatan.



Jadual 4.6: Demografi responden n=103

	Item	Kekerapan	Peratus
Jantina	Wanita	52	50.50%
	Lelaki	51	49.50%
Bangsa	Melayu	90	87.40%
	Cina	3	2.90%
	India	1	1.00%
	Lain-lain	9	8.70%
Status Perkahwinan	Berceraai	1	1.00%
	Berkahwin	90	87.40%
	Bujang	12	11.70%
Kelayakan Akademik Tertinggi	Ijazah Sarjana	18	17.50%
	Doktor Falsafah(PhD)	85	82.50%
Kumpulan Umur	21-30tahun	1	1.00%
	31-40tahun	24	23.30%
	41-50 years old	51	49.50%
	51-60 tahun	24	23.30%
	Lebih daripada 60 tahun	3	2.90%
Tempoh berkhidmat di UUM	kurang dari 3 tahun	7	6.80%
	3-6 tahun	12	11.70%
	7-10 tahun	9	8.70%
	11-14 tahun	10	9.70%
	15-18 tahun	21	20.40%
	19-22 tahun	21	20.40%
	lebih daripada 22 tahun	23	22.30%
Posisi Kerja Pentadbiran	Dekan	2	1.90%
	Timbalan Dekan	4	3.90%
	Ketua Jabatan	5	4.90%
	Penyelaras Program	15	14.60%
	Lain-lain	3	2.90%
	Tiada	74	71.80%

4.5 Analisa Inferensi

4.5.1 Sampel bebas Ujian-T

Ujian-T dilakukan terhadap dimensi burnout disebabkan terdapat perbezaan yang signifikan antara dimensi burnout yang dikaji.

4.5.1.1 Jantina (Burnout Peribadi, Burnout berkaitan Kerja, dan Burnout berkaitan Pelanggan (Pelajar))

Ujian-T sampel bebas digunakan untuk melihat sama ada terdapat perbezaan burnout yang signifikan antara dua jantina. Untuk analisis ini, tiga dimensi burnout dikaji iaitu peribadi, berkaitan pekerjaan dan berkaitan pelanggan (pelajar). Berdasarkan hasil ujian-T bebas dalam Jadual 4.7, nilai-T untuk burnout peribadi adalah 28.467 dengan nilai signifikan kurang daripada 0.01. Oleh itu, tidak ada perbezaan burnout peribadi antara staf akademik lelaki dan perempuan di Kolej Perniagaan, UUM. Untuk burnout berkaitan pekerjaan, nilai-T ialah 37.752 dengan nilai signifikan kurang daripada 0.01. Oleh itu, tidak ada perbezaan burnout berkaitan kerja antara staf akademik lelaki dan perempuan di Kolej Perniagaan, UUM. Burnout berkaitan pelanggan (pelajar) mempunyai nilai-T 31.135 dengan nilai signifikan kurang daripada 0.01. Ini menunjukkan bahawa tidak ada perbezaan di antara burnout berkaitan pelanggan (pelajar) dan jantina. Hasil daripada sampel bebas ujian-T menunjukkan bahawa dari ketiga-tiga dimensi burnout di CBI, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan burnout kerja dalam kajian ini. Ini menjelaskan bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara lelaki dan perempuan.

Jadi, perbezaan nilai min di antara dua kategori ini berkemungkinan disebabkan oleh perbezaan jumlah responden dan bukannya disebabkan oleh perbezaan jantina.

Jadual 4.7: Ujian-T (Jantina)

	N	min	SD	DF	t	p
Burnout Peribadi	103	2.732	0.502	102	28.467	0.00
Burnout berkaitan kerja	103	2.650	0.974	102	37.752	0.00
Burnout berkaitan pelanggan (pelajar)	103	2.208	0.719	102	31.135	0.00

4.5.2 Analisa Variance(ANOVA)

Analisis ANOVA digunakan untuk pembolehubah demografi seperti umur, jawatan kerja dan tempoh perkhidmatan dengan tiga dimensi burnout seperti burnout peribadi, burnout kerja dan burnout berkaitan pelanggan (pelajar) berdasarkan *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI).

4.5.2.1 Umur

Analisis ANOVA telah digunakan untuk pembolehubah umur, untuk melihat samaada terdapat perbezaan yang signifikan antara umur dan semua dimensi burnout seperti yang ditetapkan di dalam CBI. Pembolehubah dengan nilai p kurang daripada 0.01 adalah dianggap signifikan. Hasil analisis ANOVA antara umur dengan dimensi burnout dapat dilihat dalam Jadual 4.8. Hasil analisis ANOVA antara semua dimensi burnout dan peringkat umur (21-30, 31-40, 41-50, 51-60 dan lebih daripada 61 tahun) menghasilkan

nilai-F 1.450, 0.487 dan 2.765 dengan pelbagai p-nilai di antara 0.032-0.745. Oleh itu, tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara umur dan tiga dimensi burnout; oleh itu, tiada analisis lanjut dilakukan.

Jadual 4.8: ANOVA (Burnout dan umur)

Pembolehubah	N	min	SD	DF	F	p
Burnout Peribadi						
21-30Tahun	1	2.000	0.944	DF= 4	1.450	0.223
31-40Tahun	24	2.825	0.939			
41-50Tahun	51	2.721	1.070			
51-60 Tahun	24	2.550	0.461			
Lebih dari 60 Tahun	3	3.866	0.974			
Burnout berkaitan Kerja						
21-30Tahun	1	2.000	0.586	DF= 4	0.487	0.745
31-40Tahun	24	2.636	0.738			
41-50Tahun	51	2.686	0.738			
51-60 Tahun	24	2.571	1.237			
Lebih dari 60 Tahun	3	3.000	0.712			
Burnout berkaitan Pelanggan						
21-30Tahun	1	3.833	0.817	DF=4	2.765	0.032
31-40Tahun	24	2.381	0.684			
41-50Tahun	51	2.232	0.565			
51-60 Tahun	24	1.979	0.822			
Lebih dari 60 Tahun	3	1.722	0.719			

4.5.2.2 Jawatan

Ujian ANOVA digunakan untuk membolehkan kedudukan kerja dan ketiga-tiga dimensi burnout untuk menyiasat perbezaan yang signifikan antara kedua-duanya. Hasil dapatan daripada ujian ANOVA boleh dilihat dalam Jadual 4.9. Berdasarkan ujian ANOVA, nilai-F untuk burnout peribadi adalah 2.468 dengan nilai signifikan lebih daripada 0.01 (0.038). Oleh itu, tiada perbezaan yang signifikan dalam burnout peribadi antara semua jawatan pentadbiran di kalangan staf akademik di kolej Perniagaan, UUM. Untuk burnout berkaitan pekerjaan, nilai-F ialah 2.944 dengan nilai signifikan lebih daripada 0.01 (0.016). Ini menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara burnout berkaitan pekerjaan dan jawatan pentadbiran yang disandang di kalangan responden. Untuk dimensi terakhir burnout, iaitu burnout berkaitan pelanggan (pelajar), berdasarkan nilai-F ialah 1.852 dengan nilai signifikan melebihi 0.01 (0.060). Dengan tahap yang signifikan melebihi daripada 0.01, ini membuktikan bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara burnout berkaitan pelanggan (pelajar) dan jawatan pentadbiran yang disandang di kalangan staf akademik dalam kajian ini.

Hasil dari analisa ANOVA menunjukkan ujian yang dari tiga dimensi burnout untuk CBI, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jawatan pentadbiran yang disandang dengan ketiga-tiga dimensi burnout.

Jadual 4.9:ANOVA (Burnout dan jawatan pentadbiran)

Pembolehubah	N	min	SD	DF	F	p
Burnout Peribadi						
Dekan	2	4.000	0.100	DF=5	2.468	0.038
Timbalan Dekan	4	3.100	1.270			
Ketua jabatan	5	3.760	0.817			
Penyelaras Program	15	2.426	0.976			
Lain-Lain	3	2.933	0.461			
Tiada jawatan pentadbiran	74	2.622	0.940			
Burnout berkaitan Kerja						
Dekan	2	3.714	0.100	DF=5	2.944	0.016
Timbalan Dekan	4	2.785	0.247			
Ketua jabatan	5	3.514	0.842			
Penyelaras Program	15	2.466	0.790			
Lain-Lain	3	2.666	0.329			
Tiada jawatan pentadbiran	74	2.592	0.672			
Burnout berkaitan Pelanggan						
Dekan	2	2.000	0.111	DF=5	1.852	0.110
Timbalan Dekan	4	1.875	0.250			
Ketua jabatan	5	2.266	0.619			
Penyelaras Program	15	1.766	0.559			
Lain-Lain	3	2.611	0.346			
Tiada jawatan pentadbiran	74	2.301	0.757			

4.5.2.3 Tempoh perkhidmatan

Untuk melihat perbezaan tiga dimensi burnout dan tempoh perkhidmatan staf akademik di Kolej Perniagaan, ujian ANOVA telah dijalankan ke atas data. Tiada perbezaan yang signifikan jika nilai p adalah lebih daripada nilai 0.01. Ini adalah kriteria yang ditetapkan untuk analisis ini. Hasil daripada ujian ANOVA yang dapat dilihat dalam Jadual 4.10. Berdasarkan analisis untuk burnout peribadi, dengan nilai- F 1.848 dengan tahap signifikan 0.098. Tiada perbezaan yang signifikan antara tempoh perkhidmatan responden dan burnout peribadi. Untuk burnout berkaitan kerja pula, dengan nilai- F 1.605 dan nilai- p 0.154, dengan menggunakan set standard parametrik yang sama sebelum ini, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh perkhidmatan responden dan burnout. Akhir sekali untuk burnout berkaitan pelanggan (pelajar), dengan nilai- F 3.637 dan nilai- p 0.003, ia boleh diperhatikan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh perkhidmatan responden dan burnout berasaskan pelanggan.

Hasil dari analisa ANOVA menunjukkan ujian yang dari tiga dimensi burnout di CBI dan pengalaman mengajar, terdapat perbezaan yang signifikan antara pengalaman mengajar dan burnout berasaskan pelanggan (pelajar) dalam kajian ini. Oleh itu, ujian post-hoc digunakan untuk menyiasat kumpulan mana yang mempunyai perbezaan yang signifikan secara statistik. Daripada Jadual 4.11, terdapat perbezaan yang signifikan bagi tahun perkhidmatan responden dan burnout berkaitan pelanggan antara staf akademik dengan tempoh perkhidmatan kurang dari 3 tahun dan 3-6 tahun (min kurang 3 tahun-min 3-6 tahun: 1.000, nilai- p : 0.034), 3-6 tahun dan lebih daripada 22 tahun (Min 3-6 tahun-min 22 tahun: 0.085, nilai- p : 1.000) dan 19-22 tahun dan lebih 22 tahun (Min 19-22 tahun-min 22 tahun: 0.259, nilai- p 0.858).

Jadual 4.10: ANOVA (Burnout dan Tahun Perkhidmatan)

Pembolehubah	N	min	SD	DF	F	p
Burnout Peribadi						
kurang dari 3 tahun	7	2.542	0.574	DF=6	1.848	0.098
3-6 tahun	12	2.533	0.796			
7-10 tahun	9	3.244	0.887			
11-14 tahun	10	2.120	0.789			
15-18 tahun	21	2.828	1.105			
19-22 tahun	21	3.066	1.036			
lebih 22 tahun	23	2.565	0.952			
Burnout berkaitan Kerja						
kurang dari 3 tahun	7	2.265	0.469	DF=6	1.605	0.154
3-6 tahun	12	2.500	0.449			
7-10 tahun	9	2.730	0.644			
11-14 tahun	10	2.442	0.723			
15-18 tahun	21	2.918	0.873			
19-22 tahun	21	2.843	0.784			
lebih 22 tahun	23	2.484	0.599			
Burnout berkaitan Pelanggan						
kurang dari 3 tahun	7	2.809	1.237	DF=6	3.637	0.003
3-6 tahun	12	1.805	0.737			
7-10 tahun	9	2.240	0.750			
11-14 tahun	10	2.333	0.702			
15-18 tahun	21	2.571	0.615			
19-22 tahun	21	2.150	0.567			
lebih 22 tahun	23	1.891	0.473			

Jadual 4.11: Ujian Post hoc (Burnout berkaitan pelanggan dan tempoh perkhidmatan)

(I) Tahunn perkhidmatan (kategori)		Perbezaan min(I-J)	P	99% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
Kurang 3 tahun	3-6 tahun	1.003	0.318	-0.444	1.963
	7-10 tahun	0.568	0.337	-0.448	1.585
	11-14 tahun	0.476	0.330	-0.518	1.470
	15-18 tahun	0.238	0.292	-0.642	1.118
	19-22 tahun	0.658	0.292	-0.221	1.539
	lebih 22 tahun	0.918	0.289	0.047	1.789
3-6 tahun	kurang 3 tahun	-1.003	0.034	-1.963	-0.044
	7-10 tahun	-0.435	0.760	-1.324	0.454
	11-14 tahun	-0.527	0.525	-1.391	0.336
	15-18 thun	-0.765	0.033	-1.496	-0.035
	19-22 tahun	-0.345	0.767	-1.076	0.384
	lebih 22 tahun	-0.085	1.000	-0.804	0.632
7-10 tahun	kurang 3 tahun	-0.568	0.628	-1.585	0.448
	3-6 tahun	-0.435	0.760	-0.454	1.324
	11-14 tahun	-0.092	1.000	-1.019	0.834
	15-18 thun	-0.330	0.877	-1.134	0.473
	19-22 tahun	0.089	1.000	-0.713	0.893
	lebih 22 tahun	0.349	0.838	-0.443	1.142
11-14 tahun	kurang 3 tahun	-0.476	0.777	-1.470	0.518
	3-6 tahun	0.527	0.525	-0.336	1.391
	7-10 tahun	0.092	1.000	-0.834	1.019
	15-18 thun	-0.238	0.968	-1.013	0.537
	19-22 tahun	0.182	0.992	-0.592	0.957
	lebih 22 tahun	0.442	0.590	-0.322	1.206
15-18 tahun	kurang 3 tahun	-0.238	0.983	-1.118	0.642
	3-6 tahun	0.765	0.033	0.035	1.496
	7-10 tahun	0.330	0.877	-0.473	1.134
	11-14 thun	0.238	0.968	-0.537	1.013
	19-22 tahun	0.420	0.400	-0.202	1.043
	lebih 22 tahun	0.680	0.018	0.071	1.289
19-22 tahun	kurang 3 tahun	-0.658	0.278	-1.539	0.221
	3-6 tahun	0.345	0.787	-0.384	1.075
	7-10 tahun	-0.089	1.000	-0.893	0.713
	11-14 thun	-0.182	0.992	-0.957	0.592
	15-18 tahun	-0.420	0.400	-1.043	0.202
	lebih 22 tahun	0.259	0.858	-0.349	0.868
Lebih 22 tahun	kurang 3 tahun	-0.918	0.032	-1.789	-0.047
	3-6 tahun	0.085	1.000	-0.632	0.804
	7-10 tahun	-0.349	0.838	-1.142	0.443
	11-14 thun	-0.442	0.590	-1.206	0.322
	15-18 tahun	-0.680	0.018	-1.289	-0.071
	19-22 tahun	-0.259	0.858	-0.868	0.349

4.5.3 Korelasi

Berdasarkan hasil daripada analisa korelasimenunjukkan tiada perbezaan yang signifikan dapat dilihat antara dimensi burnout seperti peribadi, berkaitan pekerjaan dan berkaitan pelanggan(pelajar), analisis korelasi dan regresi memberi tumpuan yang lebih kepada aspek keseluruhan burnout. Pengkaji menggunakan analisis korelasi Pearson untuk mengkaji hubungan antara setiap pembolehubah. Hasil analisis ini dikumpulkan danditunjukkandalam Jadual 4.12. Hubungan antara pembolehubah dianggap signifikan jika nilai p iaitu 0.05. Hasil daripada analisis korelasi Pearson menunjukkan bahawa julat Pearson nilai-r adalah antara 0.197 hingga 0.718 dengan nilai-p antara 0.001 hingga 0.483. Terdapat hubungan yang positif di antara burnout dengan permintaan pekerjaan dan tekanan kerja dengan nilai-r 0.612 dan 0.718 dengan nilai-p 0.001. Manakala, terdapat juga hubungan yang positif diantara burnout dan sokongan sosial dengan nilai-r 0.197 dan nilai-p 0.046. Ini menunjukkan bahawa burnout berhubung kait dengan permintaan pekerjaan dan tekanan kerja. Namun, berdasarkan analisa tersebut, menunjukkan terdapat hubungan yang lemahantara burnout dan sokongan sosial.

Jadual 4.12: Hasil dapatan analisa korelasi

Bil.	Pembolehubah Tidak Bersandar	Burnout (r)
1	Permintaan Pekerjaan	.612**
2	Tekanan Kerja	.718**
3	Sokongan Sosial	.197*

*p<.05, **p<.01

4.5.4 Regresi Berganda

Tujuan analisis regresi berganda adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari pelbagai data untuk menjawab soalan kajian dan menguji hipotesis kajian. Hasil daripada analisis regresi berganda dapat dilihat dalam Jadual 4.13. Pengkaji menggunakan regresi berganda untuk menguji H1, H3 dan H4. Hasil analisis menunjukkan bahawa R-persegi (R^2) adalah 0.596 dengan nilai-F 48.694 R-persegi (R^2) gantian iaitu 0.584 untuk permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Ini menunjukkan bahawa pembolehubah bebas digabungkan dapat menjelaskan 59.6% daripada varians dalam burnout di kalangan staf akademik di Kolej Perniagaan, UUM. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa terdapat ramalan yang signifikan bagi permintaan pekerjaan ($\beta = 0.370$, ($p < 0.01$) dan tekanan kerja ($\beta = 0.463$ ($p < 0.01$) pada burnout. Manakala bagi sokongan sosial ($\beta = 0.094$, ($p = 0.359$) tidak ada ramalan yang signifikan ataupun sokongan sosial tidak dapat dikaitkan dengan burnout secara signifikan. Hasil daripada ujian ini juga menunjukkan bahawa tekanan kerja ($\beta = 0.463$ ($p < 0.01$) mempunyai nilai beta yang lebih tinggi berbanding dengan permintaan kerja ($\beta = 0.370$, ($p < 0.01$).

Jadual 4.13: Analisa Regresi

Burnout	Beta	t	Sig.
Permintaan pekerjaan	0.300	3.780	0.000**
Tekanan kerja	0.557	7.372	0.000**
Sokongan sosial	0.102	0.921	0.359
** $p < 0.01$			
$r^2 = 0.596$ Nilai F = 48.694			

4.6 Rumusan Hipotesis

Berdasarkan analisis yang dijalankan, rumusan hipotesis dinyatakan didalam Jadual 4.14. Hasil keputusan analisis, hipotesis H^3 dan H^4 diterima manakala hipotesis H^1 , H^2 dan H^5 ditolak.

Jadual 4.14: Rumusan Hipotesis

Hipotesis	Hasil Keputusan
H^1 : Terdapat tahap burnout yang tinggi dalam kalangan staf akademik	Ditolak
H^2 : Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan burnout	Ditolak
H^3 : Terdapat hubungan yang signifikan antara permintaan pekerjaan dan burnout	Diterima
H^4 : Terdapat hubungan yang signifikan antara tekanan kerja dan burnout	Diterima
H^5 : Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan burnout	Ditolak

4.7 Kesimpulan

Bab ini menjelaskan mengenai data demografi daripada 103 responden, hasil daripada ujian kebolehpercayaan, tahap burnout, sampel ujian-t bebas, ANOVA, analisis korelasi Pearson, dan analisis regresi berganda. Keputusan analisis- analisis data yang dijalankan memberikan jawapan kepada hipotesis penyelidikan. Hasil dapatan menunjukkan bahawa permintaan pekerjaan dan tekanan kerja mempunyai hubungan yang ketara dengan burnout. Manakala bagi sokongan sosial pula menunjukkan hubungan yang tidak ketara dengan burnout.

BAB LIMA

PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0 Pendahuluan

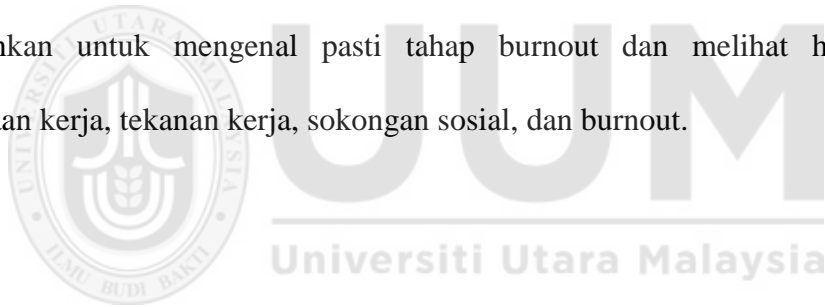
Bab ini bermula dengan kesimpulan hasil kajian, berdasarkan maklum balas oleh responden dan daripada para pengkaji terdahulu. Kemudian, bab ini merumuskan hasil kajian untuk mengkaji tahap burnout di staf akademik Kolej Perniagaan, UUM dan hubungannya dengan permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Seterusnya, menerangkan batasan kajian ini dan cadangan untuk kajian masa depan dalam bidang ini.

5.1 Kesimpulan hasil dapatan kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji tahap burnout di kalangan staf akademik di Kolej Perniagaan, UUM. Hasil daripada kajian menunjukkan bahawa staf akademik di Kolej Perniagaan, UUM mempunyai tahap burnout yang sederhana dalam kalangan mereka. Hasil analisis ini juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan pekerjaan dan burnout. Selain daripada itu, penyelidik juga mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara pengalaman mengajar dan burnout berasaskan pelanggan (pelajar). Kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji hubungan antara burnout, permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Berdasarkan analisis, keputusan menunjukkan bahawa burnout mempunyai hubungan yang signifikan

dengan permintaan kerja dan tekanan kerja. Walau bagaimanapun, analisis menunjukkan tiada hubungan yang signifikan antara burnout dan sokongan sosial.

Pada masa kini, fenomena burnout adalah perkara biasa semasa di tempat kerja. Paling ketara dalam pekerjaan yang mempunyai hubungan yang tinggi dengan pelanggan seperti industri perkhidmatan sosial perubatan dan pendidikan. Oleh itu, usaha kajian ini ialah untuk mengkaji tahap burnout dan hubungan burnout dengan permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Pembolehubah tidak bersandar dipilih untuk kajian ini adalah permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial, manakala pembolehubah bersandar bagi kajian ini adalah burnout. Berdasarkan pembolehubah yang dipilih, lima hipotesis dibangunkan untuk mengenal pasti tahap burnout dan melihat hubungan antara permintaan kerja, tekanan kerja, sokongan sosial, dan burnout.



5.2 Perbincangan

5.2.1 Tahap burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM.

Hipotesis 1:

H^1 : Terdapat tahap yang tinggi burnout dalam kalangan staff akademik Kolej Perniagaan.

Daripada Jadual 4.5, dapat dilihat bahawa skor burnout keseluruhan bagi kajian ini adalah 2.525 manakala skor bagi setiap dimensi burnout iaitu peribadi, berkaitan kerja, dan berkaitan pelanggan (pelajar) adalah 2.732, 2.650 dan 2.208. Berdasarkan keputusan, ia dapat dirumuskan bahawa tahap burnout dalam kalangan staf akademik di Kolej Perniagaan, UUM adalah sederhana. Sehubungan dengan itu, hipotesis tersebut ditolak.

Berdasarkan Jadual 4.5, skor tertinggi burnout dalam kajian ini adalah burnout peribadi, diikuti dengan burnout berkaitan kerja dan akhir sekali burnout berkaitan pelanggan (pelajar). Ini menunjukkan bahawa staf akademik di Kolej Peniagaan, UUM paling terjejas oleh burnout peribadi dan bukannya berkaitan kerja dan burnout berkaitan pelanggan.

Berdasarkan hasil kajian ini, dapat dinilai bahawa skor untuk burnout peribadi adalah yang tertinggi. Ini dapat disimpulkan bahawa punca keletihan psikologi untuk tenaga pengajar boleh membawa kepada burnout adalah dari persekitaran rumah dan bukan persekitaran kerja. Pengkaji menyimpulkan bahawa ini mungkin disebabkan oleh status perkahwinan bagi majoriti (87.4%) daripada responden dalam kajian ini berkahwin berbanding dengan bercerai (1.0%) dan bujang (11.7%). Staf yang berkahwin lebih terdedah kepada isu-isu persekitaran rumah seperti masalah dengan pasangan dan

masalah berkaitan anak-anak, masalah berkaitan masa bekerja dan lebih terdedah kepada masalah kewangan berbanding dengan staf yang tidak berkahwin.

Kajian ini juga melihat sama ada terdapat apa-apa perbezaan yang signifikan di antara faktor demografi dan dimensi burnout. Hasil kajian ke atas faktor demografi umur dalam Jadual 4.8 menunjukkan bahawa tiada perbezaan yang signifikan di antara umur dan semua dimensi burnout. Manakala, bagi jawatan pentadbiran yang disandang, hasilnya dari Jadual 4.9 juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jawatan pentadbiran dan burnout kerja.

Analisa terakhir pada perbezaan dalam faktor demografi dan semua dimensi burnout adalah tempoh perkhidmatan di UUM. Hasil daripada Jadual 4.10, menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara tempoh perkhidmatan dan burnout berkaitan pelanggan(pelajar). Staf akademik yang lebih lama berkhidmat lebih cenderung untuk menguruskan dan mengendalikan pelajar dan permintaan pekerjaan dengan lebih berkesan berbanding dengan staf akademik yang baru berkhidmat. Staf akademik yang berpengalaman lebih biasa dengan mengajar teknik yang boleh membantu mereka dalam mendidik pelajar dan melaksanakan tugas mereka tanpa masalah.

Hubungan antara staf akademik dan pelajar juga membantu staf akademik untuk lebih mudah menguruskan hal-hal berkaitan pelajar. Hal ini dapat membantu untuk mengurangkan kesan burnout berasaskan pelanggan pada staf akademik. Staf akademik yang lebih lama berkhidmat kurang cenderung untuk mempunyai tahap burnout berkaitan pelanggan yang tinggi dibandingkan dengan staf akademik yang baru berkhidmat.

Walaupun bagaimanapun, berdasarkan Jadual 4.11 staf akademik yang berkhidmat dengan lebih daripada 19 tahun mempunyai tahap burnout berkaitan pelanggan yang tinggi. Hal ini berkemungkinan disebabkan oleh faktor tempoh masa yang agak lama bagi responden berurusan dengan pelajar-pelajar seiring dengan pelbagai masalah pelajar yang perlu responden tangani, bebanan kerja yang bertambah membawa kepada burnout berkaitan pelanggan (pelajar) yang tinggi.

5.2.2 Perbezaan antara jantina dan burnout.

H²: Terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan burnout.

Berdasarkan hasil analisis pada Jadual 4.7, nilai p kurang daripada 0.01 menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan burnout kerja. Ini bercanggah dengan kajian (Watts et al., 2011) yang menyatakan staf wanita lebih cenderung mengalami tahap burnout yang lebih tinggi berbanding staf lelaki di universiti. Hal ini berkemungkinan disebabkan perbezaan dari aspek budaya kerja, pemikiran dan faktor lain yang berbeza dengan negara yang lain.

5.2.3 Hubungan antara burnout dan permintaan pekerjaan.

H³: Terdapat hubungan yang signifikan antara burnout dan permintaan pekerjaan.

Analisis untuk mengkaji hubungan antara permintaan kerja dan burnout ditunjukkan dalam Jadual 4.14. Daripada analisis, nilai beta bagi permintaan pekerjaan adalah 0.300; nilai-t 3.780; dengan nilai-p 0.000. Hasil analisa membuktikan bahawa hipotesis ini

diterima. Terdapat hubungan yang positif antara permintaan pekerjaan dan burnout. Peningkatan faktor permintaan pekerjaan seperti beban dan kuantiti kerja, lazimnyamenyebabkan burnout juga meningkat. Keputusan ini adalah selaras dengan kajian awal antara permintaan kerja dan burnout (Mohamad, 2010; Pillay, Goddard, & Wilss, 2005; Rijk et al., 1998; Saijo, Yoshioka, & Kawanishi, 2016; Tsai et al., 2009)yang menyatakan bahawa peningkatan dalam permintaan pekerjaan boleh menyebabkan berlakunya peningkatan burnout di kalangan pekerja. Ini menunjukkan bahawa permintaan kerja yang tinggi adalah salah satu daripada sebab utama berlakunya burnout di tempat kerja. Oleh itu, adalah penting sekiranya permintaan pekerjaan iaitu beban dan kuantiti kerja yang diterima oleh staf itu boleh diurus dan dikawal dengan baik bagi memastikan tahap burnout boleh dihadkan kepada tahap yang minimum.

Berdasarkan Jadual 4.5, tahap permintaan pekerjaandalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM adalah ditahap sederhana. Permintaan pekerjaan yang tinggi boleh membawa kepada kemerosotan kesihatan, kualiti kerja yang tidak produktif, meningkatkan tahap tekanan kerja dan burnout. Responden kajian ini mempunyai tahap permintaan pekerjaan yang sederhana kerana banyak tugas dan tanggungjawab yang dipertanggungjawabkan kepada responden termasuklah tugas-tugas pengajaran, penyeliaan, penyelidikan, persidangan, pentadbiran akademik dan lain-lain.

Walau bagaimanapun, responden mempunyai tahap permintaan pekerjaan, tahap burnout dan tahap tekanan kerja yang sederhana. Ini menunjukkan bahawa staf akademik dilengkapi dengan pengetahuan yang betul dan cekap untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka. Pengkajimenyimpulkanbahawa daripada maklumat demografi yang menunjukkan bahawa 82.5% daripada responden dalam kajian ini memiliki

kelayakan yang sesuai untuk kerja mereka. Walau bagaimanapun, permintaan pekerjaan yang berlebihan harus dielakkan walaupun majoriti staf akademik berwibawa, dan ini adalah untuk memastikan tahap burnout di kalangan staf akademik adalah pada tahap yang terkawal.

5.2.4 Hubungan antara burnout dan tekanan kerja.

H⁴: Terdapat hubungan yang signifikan antara burnout dan tekanan kerja

Analisis korelasi dalam Jadual 4.13 menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja dan burnout. Hasil daripada analisa regresi berganda untuk tekanan kerja adalah 0.557; nilai-t7.372; dengan nilai-p 0.000. Nilai pekali (*coefficient value*) untuk analisa ini adalah positif, memberi maksud kepada hubungan yang positif antara tekanan kerja dan permintaan pekerjaan. Berdasarkan daripada hasil dapatan di Jadual 4.13, hipotesis yang dibuat oleh pengkaji diterima. Hubungan yang kuat di antara tekanan kerja dan burnout menunjukkan bahawa pentingnya faktor ini diambil kira untuk mencari inisiatif bagi mengurang dan mengawal burnout dalam kalangan staf akademik. Hubungan yang positif antara tekanan kerja dan burnout boleh disimpulkan bahawa peningkatan dalam tekanan kerja dalam kalangan staf akademik menyebabkan meningkatnya skor burnout. Hasil daripada kajian ini adalah selaras dengan kajian sebelum ini mengenai tekanan kerja dan burnout (Edward & Hercelinskyj, 2007; Freimann & Merisalu, 2015; W. Lee et al., 2010; Lindblom et al., 2006; Nyssen, Hansez, Baele, Lamy, & Keyser, 2003; Watts et al., 2011).

Kajian ini melihat kesan yang signifikan antara tekanan kerja dan burnout. Staf akademik dengan tahap tekanan kerja yang tinggi cenderung untuk menunjukkan gejala burnout. Tekanan kerja biasanya berlaku apabila staf akademik tidak mampu untuk menerima permintaan dan tanggungjawab kerja yang berlebihan daripada kemampuan mereka sendiri. Ini boleh berlaku kerana kemampuan tidak selari dengan kemahiran dan keupayaan, tekanan masa dan kekurangan sokongan daripada rakan sekerja dan pekerja atasan. Tekanan kerja yang berlebihan boleh menjejaskan kualiti kerja, tingkah laku, motivasi menurun dan boleh menyebabkan burnout.

Oleh itu, adalah penting bagi pihak pengurusan untuk mengambil tindakan yang sesuai seperti menggubal dasar dan melaksanakan program untuk membendung dan mengurangkan tahap stres kerja dalam kalangan staf akademik.

Berdasarkan Jadual 4.5, analisis menunjukkan bahawa staf akademik mempunyai tahap tekanan kerja yang rendah dalam kajian ini. Dalam kajian ini, majoriti (82.5%) daripada staf akademik mempunyai tahap pendidikan yang sesuai untuk mengajar dan bekerja di institusi ini. Ini menunjukkan responden mempunyai kemahiran dan keupayaan yang baik menghadapi dan memenuhi permintaan kerja dan tanggungjawab mereka. Disebabkan itu tahap tekanan kerja responden adalah rendah. Selain itu, lebih daripada 80% (81.5%) daripada staf akademik mempunyai lebih daripada enam tahun tempoh perkhidmatan dan pengkaji menyimpulkan bahawa responden mampu dan cekap dengan kerja mereka dan hal ini mendorong tahap tekanan kerja yang rendah dalam kalangan responden.

5.2.5 Hubungan antara burnout dan sokongan sosial

H⁴: Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan burnout.

Daripada Jadual 4.13, boleh diperhatikan hasil daripada analisis regresi berganda bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan sosial dan burnout. Hasil analisis regresi berganda sokongan sosial adalah 0.062; nilai-t 0.921; dengan nilai-p 0.359. Analisa ini menunjukkan hubungan yang positif antara sokongan sosial dan burnout. Walaubagaimanapun, nilai p melebihi 0.01 menunjukkan bahawa tiada kesan yang signifikan antara sokongan sosial dan burnout. Oleh itu, hasil daripada analisis data, hipotesis ini ditolak. Hasil kajian ini tidak selaras dengan hasil kajian daripada pengkaji terdahulu berkenaan hubungan antara sokongan sosial dan burnout (Baruch-feldman et al., 2002; Droogenbroeck et al., 2014; Otero-lópez et al., 2008).

Analisis ini menunjukkan bahawa apa-apa perubahan dalam sokongan sosial yang diterima oleh staf akademik tidak akan menjejaskan tahap burnout di Kolej Perniagaan, UUM. Kajian terdahulu menyatakan bahawa kekurangan sokongan sosial yang diterima oleh pekerja boleh membawa kepada burnout. Penjelasan mengenai hubungan ini adalah apabila jumlah sokongan sosial yang tinggi, tahap burnout akan menjadi rendah, atau apabila jumlah sokongan sosial adalah rendah, tahap burnout akan meningkat. Walaupun kajian ini mengesahkan hubungan positif di antara sokongan sosial dan burnout, namun hubungan antara sokongan sosial dan burnout adalah lemah.

Berdasarkan Jadual 4.5, sokongan sosial yang diterima oleh staf akademik adalah pada tahap sederhana. Walau bagaimanapun, kajian ini menyimpulkan bahawa sokongan

sosial tidak mempengaruhi burnout secara signifikan berbanding faktor-faktor lain. Pengkaji menyimpulkan bahawa sumber utama burnout dalam kalangan staf akademik adalah dari rumah, apa-apa sokongan sosial yang diterima di tempat kerja tidak mempunyai apa-apa kesan terhadap tahap burnout dalam kajian ini.

Antara faktor-faktor lain yang menyebabkan perbezaan dari hasil analisa ini disebabkan oleh tanggungjawab dan permintaan pekerjaan yang berlebihan yang diterima oleh tenaga pengajar, yang jumlah yang sesuai sokongan sosial tidak boleh mengurangkan berlakunya burnout di kalangan jurulatih. Faktor-faktor seperti personaliti juga boleh menjejaskan kesan sokongan sosial pada burnout. Staf yang mempunyai pemikiran pesimis lebih cenderung untuk burnout berbanding dengan staf-staf yang mempunyai pandangan yang lebih positif terhadap kehidupan. Hal ini membuktikan punca burnout bukan sahaja disebabkan oleh organisasi, dan faktor persekitaran tetapi juga boleh disebabkan oleh dimensi peribadi. Tambahan pula, laporan kajian ini pada awalnya melaporkan bahawa skor tertinggi burnout adalah burnout peribadi. Oleh itu, korelasi di antara sokongan sosial dan burnout tidak memberi apa-apa kesan yang signifikan.

5.3 Implikasi terhadap pengkaji

Kajian ini memberikan pandangan tambahan untuk pengkaji dan faktor yang mempengaruhi burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Hasil daripada kajian ini boleh memberi pandangan yang bernilai untuk kesan dan akibat

burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Perbincangan pengkaji mengenai implikasi kajian ini dibincangkan di bawah.

5.3.1 Implikasi Kajian

Sebilangan besar daripada kajian lepas menyatakan terdapat hubungan antara permintaan pekerjaan, tekanan kerja, dan sokongan sosial pada burnout. Hasil daripada kajian ini disahkan dengan kajian sebelumnya kecuali hubungan antara sokongan sosial dan burnout.

Mengenai tahap burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM, walaupun skor bagi burnout peribadi adalah di tahap sederhana, langkah pencegahan perlu diambil oleh pihak pengurusan untuk mengurangkan tahap burnout peribadi di kalangan staf akademik. Pengkaji merumuskan punca burnout peribadi berasal dari persekitaran rumah. Faktor yang melibatkan persekitaran rumah tetapi disebabkan oleh kerja perlu ditangani dengan sewajarnya. Salah satu faktor tersebut adalah lokasi kerja yang berbeza antara pasangan dalam kalangan staf akademik. Masih terdapat staf akademik yang hidup secara berasingan daripada pasangan mereka disebabkan oleh faktor lokasi kerja.

Pihak pengurusan boleh menganjurkan latihan pendek dan seminar untuk membantu dari aspek peribadi staf akademik seperti seminar agama, kewangan dan motivasi dan program latihan. Ini boleh mendidik staf akademik kepada aspek peribadi hidup mereka, sekali gus mengurangkan kadar burnout peribadi antara mereka. Latihan dan seminar ini

akan mendidik mereka mengenai tanda dan gejala burnout, supaya tindakan segera dapat diambil untuk memastikan keadaan mental staf akademik tidak menjadi lebih merosot.

Hasil kajian ini memberikan bukti untuk Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan (NIOSH) untuk diberikan contoh kepada pihak industri mengenai kepentingan bahaya psikososial dan burnout di tempat kerja. Oleh kerana kos kewangan yang tinggi disebabkan burnout sama ada secara langsung atau tidak langsung, NIOSH harus menekankan pentingnya kesihatan mental dan psikologi kepada industri. Sehingga kini, tidak ada garis panduan yang tepat mengenai faktor-faktor psikososial dan burnout, oleh itu hasil daripada kajian ini boleh digunapakai sebagai asas untuk merangka garis panduan mengenai pencegahan dan pengurusan isu-isu psikososial dan burnout.

5.3.2 Batasan kajian dan cadangan untuk penambahbaikan kajian depan.

Batasan kajian ini boleh digunakan oleh pengkaji depan untuk memperbaiki kajian seterusnya mengenai burnout. Berdasarkan kajian sebelumnya, kajian ini juga cuba untuk menyiasat tahap burnout staf akademik, interaksi antara permintaan pekerjaan, tekanan kerja, sokongan sosial dan burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Batasan kajian ini adalah seperti berikut:

1. Oleh kerana kajian ini adalah bersifat keratan rentas, pengkaji tidak boleh mengkaji sama ada terdapat apa-apa perubahan pada tahap burnout apabila umur responden makin bertambah. Satu kajian membujur akan memberikan penjelasan

lebih mendalam tentang faktor ini. Ini juga boleh menentukan apa-apa faktor yang berkaitan dengan masa yang boleh memberi pengaruh burnout kepada staf akademik.

2. Kadar maklum balas daripada responden perlu mematuhi saiz sampel yang telah di cadangkan seperti di dalam metodologi kajian. Dalam kajian ini, hasil kutipan soal selidik responden adalah kurang daripada jumlah saiz sampel yang sepatutnya di ambil dari jumlah populasi staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Keputusan kajian ini, tidak cukup untuk digeneralisasikan bagi mewakili populasi staf akademik Kolej Perniagaan, UUM.
3. Pembolehubah tambahan seperti sumber pekerjaan, faktor kewangan dan personaliti individu perlu dipilih untuk kajian mendalam mengenai burnout. Ini dapat memberi kefahaman tentang faktor yang pelbagai yang boleh menyumbang kepada burnout dalam kalangan staf akademik.
4. Program Promosi Kesihatan secara menyeluruh iaitu *TotalWellness and Health Promotion* (TWHP) program boleh dilaksanakan secara berkala untuk memastikan pendekatan yang lebih holistik boleh diambil yang melibatkan staf akademik untuk memastikan tahap burnout dan tekanan kerja mampu dikawal. Program kesihatan ini adalah satu inisiatif yang diperkenalkan oleh pihak NIOSH yang menggabungkan usaha pihak pengurusan, pekerja, dan masyarakat umum untuk meningkatkan kebajikan, kesihatan fizikal, emosi dan mental pekerja (Geraldine, 2017). TWHP terdiri daripada pendekatan yang integrasi untuk meningkatkan keadaan kesihatan pekerja dengan mendidik pekerja, pembangunan

kemahiran dan yang paling penting adalah menyediakan persekitaran kerja dan sosial yang sihat dan positif.

5.4 Kesimpulan

Objektif utama kajian ini adalah untuk melihat tahap burnout dalam kalangan staf akademik, hubungan antara permintaan kerja, tekanan kerja, sokongan sosial dan burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Kajian ini melibatkan lima pusat pengajian yang terdapat di Kolej Perniagaan, UUM. Kajian keratan rentas menggunakan kaedah kuantitatif dengan mengedarkan soal selidik kepada responden. Soal selidik yang mengandungi 71 item yang terdiri daripada soalan demografi dan instrumen untuk mengukur burnout, permintaan kerja, tekanan kerja, dan sokongan sosial. Saiz sampel yang terlibat dalam kajian ini adalah 112 staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Hasil daripada soal selidik yang dikumpul telah disusun, ditapis dan dikodkan sebelum dianalisis. Ujian kebolehpercayaan dilakukan untuk memastikan kebolehpercayaan instrumen yang dipilih.

Analisa statistik lain yang digunakan dalam kajian ini ialah analisa normaliti, lineariti dan korelasi berbilang. Keputusan analisis menunjukkan bahawa ramalan kajian adalah tepat. Analisis selanjutnya seperti regresi berganda telah dijalankan untuk menguji hipotesis kajian ini. Hasil kajian ini menunjukkan hubungan antara permintaan kerja, tekanan kerja, sokongan sosial, dan burnout. Hasil daripada itu, dua daripada hipotesis kajian ini diterima iaitu hubungan antara burnout dengan permintaan kerja dan tekanan kerja.

Walau bagaimanapun, tiga hipotesis ditolak ialah perbezaan jantina dan burnout, tahap burnout di kalangan staf akademik dan korelasi di antara sokongan sosial dan burnout.

Pada pandangan secara praktikal, kajian ini memberikan kefahaman kepada pengurusan dan pengkaji mengenai burnout dalam kalangan staf akademik Kolej Perniagaan, UUM. Kajian ini memberi cadangan kepada pihak pengurusan ataupun mana-mana pihak bertanggungjawab untuk memastikan tahap burnout kekal tahap rendah dan pencegahan awal yang boleh diambil untuk mengawal burnout.



SENARAI RUJUKAN

- Al-dubai, S. A. R., Ganasegeran, K., Perianayagam, W., & Rampal, K. G. (2013). Emotional Burnout , Perceived Sources of Job Stress , Professional Fulfillment , and Engagement among Medical Residents in Malaysia, 2013.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout, *10*(2), 170–180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. P. M., Hulst, R. Van Der, & Brouwer, J. (2000). Using Equity Theory to Examine the Difference Between Burnout and Depression. *Anxiety, Stress, & Coping;: An International Journal*, *13*(3), 247–268. <https://doi.org/10.1080/10615800008549265>
- Baron, R. S., & Kerr, N. L. (1992). Group process, group decision, group action. *Mapping Social Psychology Series*.
- Baruch-feldman, C., Brondolo, E., Ben-dayan, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of Social Support and Burnout , Job Satisfaction , and Productivity, *7*(1), 84–93. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.7.1.84>
- Burbeck, R., Coomber, S., Robinson, S. M., & Todd, C. (2002). Occupational stress in consultants in accident and emergency medicine: a national survey of levels of stress at work, 234–239.
- Chatterjee, S., & Yilmaz, M. (1992). Applied Psychological Measurement. <https://doi.org/10.1177/014662169201600301>
- Cortese, C. G., Colombo, L., & Ghislieri, C. (2010). Determinants of nurses' job satisfaction : the role of work – family conflict , job demand , emotional charge and

- social support. *Journal of Nursing Management*, 18, 35–43.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01064.x>
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The Robustness of Test Statistics to Nonnormality and Specification Error in Confirmatory Factor Analysis, *1*(1), 16–29.
- Daud, A., Nordin, R., & Winn, T. (2004). Prevalence and risk factors of job strain among laboratory technicians in Hospital Universiti Sains Malaysia, (May).
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Nachreiner, F. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
- Droogenbroeck, F. Van, Spruyt, B., & Vanroelen, C. (2014). Burnout among senior teachers : Investigating the role of workload and interpersonal relationships at work. *Teaching and Teacher Education*, 43, 99–109.
<https://doi.org/10.1016/j.tate.2014.07.005>
- Edward, K., & Hercelinskyj, G. (2007). Burnout in the caring nurse : learning resilient behaviours, *16*(4), 240–242.
- Fernandes, C., & Pereira, A. (2016). Exposure to psychosocial risk factors in the context of work : a systematic review. *Safety and Health*, 50(24), 1–14.
<https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050006129>
- Fiorilli, C., De Stasio, S., Benevene, P., Iezzi, D. F., Pepe, A., & Albanese, O. (2015). Copenhagen Burnout Inventory (CBI): A validation study in an Italian teacher group. *TPM - Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 22(4), 537–551. <https://doi.org/10.4473/TPM22.4.7>
- Freimann, T., & Merisalu, E. (2015). Work-related psychosocial risk factors and mental

- health problems amongst nurses at a university hospital in Estonia: A cross-sectional study, (March), 447–452. <https://doi.org/10.1177/1403494815579477>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out, *90*(1), 159–165.
- Geraldine, A. (2017, November 14). Occupational Safety and Health Should Take Into Account Psychosocial Risks Factors. *New Straits Times*, pp. 11–12. Retrieved from <https://www.nst.com.my/news/nation/2017/11/303284/occupational-safety-and-health-should-take-account-psychosocial-risks>
- Guglielmi, R. S., & Tatrow, K. (1998). Occupational Stress, Burnout, and Health in Teachers: A Methodological and Theoretical Analysis. *Review of Educational Research*, *68*(1), 61–69. <https://doi.org/10.3102/00346543068001061>
- Hair, J. F., Black, C. W., Babin, & J. B. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis A Global Perspective*. Pearson (Vol. 417). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.ijpharm.2011.02.019>
- Henny, J., Anita, A.R., Hayati, K.S, & Rampal, L. (2014). Prevalence of Burnout and Its Associated Factors among Faculty Academicians. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, *10*(January), 51–59.
- Houtman, I., Karasek, R., & Amick, B. (2015). The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics, (September). <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.322>
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2017). How are changes in exposure to job demands and job resources related to burnout and engagement? A longitudinal

- study among Chinese nurses and police officers. *Journal of Stress and Health*, 1–14.
<https://doi.org/10.1002/smi.2750>
- Ilić, I. M., Arandjelović, M. Ž., Jovanovic, J. M., & Nesic, M. M. (2017). RELATIONSHIPS OF WORK-RELATED PSYCHOSOCIAL RISKS , STRESS , INDIVIDUAL FACTORS AND BURNOUT –, 68(2), 167–178.
- Karasek, R. A., & Jr. (1979). Job Demands , Job Decision Latitude , and Mental Strain : Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Kitaoka-higashiguchi, K., Nakagawa, H., Morikawa, Y., Ishizaki, M., Miura, K., Naruse, Y., ... Sukigara, M. (2003). Social support and individual styles of coping in the Japanese w o r k p l a c e : a n o c c u p a t i o n a l stress model by structural equation analysis. *Stress and Health*, 19, 37–43. <https://doi.org/10.1002/smi.953>
- Kline. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling Analysis*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1038/156278a0>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). DETERMINING SAMPLE SIZE FOR RESEARCH ACTIVITIES. *Educational and Psychological Measurement*, 607–610.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work and Stress*, 19(3), 192–207. <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>
- Lee, W., Wung, H., Liao, H., Lo, C., Chang, F., Wang, P., ... Hou, S. (2010). Hospital Safety Culture in Taiwan : A Nationwide Survey Using Chinese Version Safety Attitude Questionnaire.
- Lee, Y., Medford, A., & Halim, A. (2015). Burnout in physicians. *Royal College Physicians Edinburgh*, 45, 104–107. <https://doi.org/10.4997/JRCPE.2015.203>

- Leung, D. Y. P., & Lee, W. W. S. (2006). An Predicting intention to quit among Chinese teachers : differential predictability of the components of burnout. *Anxiety, Stress, & Coping;; An International Journal*, 19(2), 37–41.
<https://doi.org/10.1080/10615800600565476>
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, I. (2006). Burnout in the Working Population : Relations to Psychosocial Work Factors, 13(1), 51–59.
- Lissitz, R. W., & Green, S. B. (1975). Effect of the number of scale points on reliability: A Monte Carlo approach. *Journal of Applied Psychology*.
<https://doi.org/10.1037/h0076268>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout, 52*Annu. Re*, 397–422.
- McKelvie, S. J. (1978). Graphic rating scales ??? How many categories? *British Journal of Psychology*. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8295.1978.tb01647.x>
- McLean, A. A. (1979). *Work stress*. Addison-Wesley Longman, Incorporated.
- Mohamad, S. (2010). *The Relationship Between Intrinsic Motivation, Job Demand and Burnout*. Universiti Utara Malaysia.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational Stress : Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 618–629.
- Muhammad, N. M. N., Jantan, M., & Taib, F. M. (2009). Environmental scanning and investment decision quality: Information processing perspective. *Management Research News*, 32(12), 1117–1129. <https://doi.org/10.1108/01409170911006885>
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at Work : A Meta-

- Analytic Investigation of the Link Between Job Demands , Job Resources , Burnout , Engagement , and Safety Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71–94.
<https://doi.org/10.1037/a0021484>
- Nerin, J., Tucker, M., & Bordia, P. (2016). *An Assessment of Psychosocial Hazards in the Workplace*.
- Nyssen, A. S., Hansez, I., Baele, P., Lamy, M., & Keyser, V. De. (2003). Occupational stress and burnout in anaesthesia, 90(3), 333–337.
<https://doi.org/10.1093/bja/aeg058>
- Otero-lópez, J. M., José, M., Mariño, S., & Bolaño, C. C. (2008). An integrating approach to the study of burnout in University Professors, 20, 766–772.
- Othman, C. N., Lamin, R. A. C., & Othman, N. (2014). Occupational Stress Index of Malaysian University Workplace. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 153, 700–710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.101>
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing Work and Home : How Job and Home Demands Are Related to Burnout, 12(1), 43–61. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.1.43>
- Pillay, H., Goddard, R., & Wilss, L. (2005). Well-Being , Burnout and Competence : Implications for Teachers ., 30(2).
- Pines, A., & Aronson, E. (1998). *Career burnout: Causes and cures. Career burnout: Causes and cures*. New York, NY, US: Free Press.
- Rao, J. V., & Chandraiah, K. (2011). Occupational stress , mental health and coping among information technology professionals. *Indian Journal of Occupational and Environment Medicine*, 15(2), 22–26. <https://doi.org/10.4103/0019-5278.99686>

- Ri Wei Andrew Chin, Chua, Y. Y., Chu, M. N., Mahadi, N. F., Yusoff, M. S. B., Wong, M. S., & Lee, Y. Y. (2016). Prevalence of Burnout among Universiti Sains Malaysia Medical Students. *School of Medical Sciences*, 8(3), 61–74. <https://doi.org/10.5959/eimj.v8i3.454>
- Rijk, A. E. De, Blanc, P. M. Le, & Schaufeli, W. B. (1998). Reference Copy only Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model : Effects on burnout, 18, 1–18.
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Velzen, D. Van. (1987). Job-Related Stress , Social Support , and Burnout Among Classroom Teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 269–274.
- Saijo, Y., Yoshioka, E., & Kawanishi, Y. (2016). Relationships of job demand , job control , and social support on intention to leave and depressive symptoms in Japanese nurses, 32–41.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands , job resources , and their relationship with burnout and engagement : a multi-sample study, 315(August 2003), 293–315.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2007). Introduction to special issue on burnout and health, (December 2014), 37–41. <https://doi.org/10.1080/08870440108405523>
- Schwarzer, R., Knoll, N., & Rieckmann, N. (2003). Social Support. *Introduction to Health Psychology*, 1–23.
- Schwarzer, R., & Schulz, U. (2013). Berlin social support scales (BSSS). *Measurement Instrument Database for the Social Science*.
- Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuijsen, K., &

- Riedel-heller, S. G. (2014). The role of psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion – a systematic review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9(10).
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). Research methods for business. *In Research Methods for Business*, (C1), 36.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: a skill building approach*. Jon Wiley & Son Ltd.
- Shirom, A. (1993). Burnout in work organizations. In *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. (pp. 25–48).
- Siu, O.-L., Cooper, C. L., & Donald, I. (1997). OCCUPATIONAL STRESS , JOB SATISFACTION AND MENTAL HEALTH AMONG EMPLOYEES OF AN ACQUIRED. *Journal of Stress Medicine*, 13, 99–107.
- Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants ' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14, 223–245.
- Tsai, F., Huang, W., & Chan, C. (2009). Occupational Stress and Burnout of Lawyers. *Journal of Occupational Health*, 51, 443–450. <https://doi.org/10.1539/joh.L8179>
- Veldhoven, M., & Meijman, T. F. (1998, January). Questionnaire on the Experience and Evaluation of Work – QEEW (see QEEW2.0 for new version).
- Ventura, M., Salanova, M., & Llorens, S. (2014). Th Interdisciplinary and Applied Professional Self-Efficacy as a Predictor of Burnout and Engagement : The Role of Challenge and Hindrance Demands. *The Journal of Psychology*, (December 2014), 1–26. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.876380>

- Watts, J., Robertson, N., & Road, L. (2011). Burnout in university teaching staff: a systematic literature review, (December 2012), 37–41. <https://doi.org/10.1080/00131881.2011.552235>
- Wu, S., Zhu, W., Li, H., Wang, Z., & Wang, M. (2008). Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China. *Stress and Health*, 24, 143–149. <https://doi.org/10.1002/smi.1169>
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2



SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A: Borang Soal Selidik



**UNIVERSITY UTARA MALAYSIA
06100 UUM SINTOK, KEDAH DARUL AMAN
MALAYSIA**

RESEARCH QUESTION FORM

RESEARCH TITLE:

**THE EFFECT OF PSYCHOSOCIAL FACTOR ON THE LEVEL OF BURNOUT AMONG
ACADEMICIAN STAFF COLLEGE OF BUSINESS, UUM.**

Dear Valued Respondent

Thank you for agreeing to participate in this research.

I would appreciate it if you could answer the questions carefully as the information you provide will influence the accuracy and the success of this research. It will take no longer than 30 minutes to complete the questionnaire. All the answers will be treated with strictly confidence and will be used for the purpose of the study only.

If you have any questions regarding this research, you may address them to me at the contact details below.

Thank you for your cooperation and the time taken in answering this questionnaire.

Yours sincerely,

Nurshafinaz Binti Yaccob (823646)

Master's Degree Candidate,

Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,

University Utara Malaysia,

Email: shafinazyaccobtexas@gmail.com

Contact No: 011-11103641

SECTION A :General Information

Direction: Please read and tick [/] in the appropriate answer and fill in the blanks with information about yourself.

1. Gender

☐

Male

☐

Female

2. Ethnicity

☐

Malay

☐

Chinese

☐

Indian

☐

Others

3. Marital status

☐

Single

☐

Married

☐

Divorced

☐

Widowed

4. Highest academic qualification

☐

Bachelor's Degree

☐

Master's Degree

☐

PhD degree

5. Doyou have any of these diseases (You can tick not more than three answer)

☐

High Blood Pressure

☐

Heart Condition

☐

Diabetes

☐

None

6.Age _____ years old

7. Length of service in UUM _____ years

8. What is the administration job you are currently hold?

- ☐ Dean
- ☐ Deputy Dean
- ☐ Head of Department
- ☐ Program Coordinator
- ☐ None
- ☐ Others: Please specify.....



Section B: Burnout

Direction: Please read each of the following items and indicate whether you agree or disagree with each of the statement. Please indicate your choice by circling the number in the range given.

1	2	3	4	5
Never	Seldom	Sometimes	Often	Always

Personal Burnout						
No	Item	1	2	3	4	5
1	I always feel tired.	1	2	3	4	5
2	I always feel physically exhausted.	1	2	3	4	5
3	I always think "I can't take it anymore".	1	2	3	4	5
4	I always feel worn out.	1	2	3	4	5
5	I always feel weak and susceptible to illness.	1	2	3	4	5

Work-related Burnout						
No	Item	1	2	3	4	5
1	I always feel my work make me emotionally exhausted	1	2	3	4	5
2	I feel burnt out because of my work	1	2	3	4	5
3	I feel frustrate in my work	1	2	3	4	5
4	I feel worn out at the end of the working day	1	2	3	4	5
5	I feel exhausted in the morning at the thought of another day at work	1	2	3	4	5
6	I feel that every working hour is tiring for me	1	2	3	4	5
7	I have enough energy for family and friends during leisure time.	1	2	3	4	5

Client-related Burnout						
No	Item	1	2	3	4	5
1	I find it hard to work with students.	1	2	3	4	5
2	I find it frustrating to work with the students.	1	2	3	4	5
3	I felt it drain my energy to work with students.	1	2	3	4	5
4	I feel that I give more than I get back when work with students.	1	2	3	4	5
5	I feel tired of working with students.	1	2	3	4	5
6	Sometimes I wonder how long I will be able to continue working with students.	1	2	3	4	5

Section C: Occupational Demand

Direction: Please read each of the following items and indicate whether you agree or disagree with each of the statement. Please indicate your choice by circling the number in the range given.

1	2	3	4	5
Never	Seldom	Sometimes	Often	Always

No	Item	1	2	3	4	5
1	I have to work very fast	1	2	3	4	5
2	I have too much work to do	1	2	3	4	5
3	I have to work extra hard in order to complete something	1	2	3	4	5
4	I work under time pressure	1	2	3	4	5
5	I have to hurry	1	2	3	4	5
6	I can do my work with ease	1	2	3	4	5
7	I find that I behind in my work activities	1	2	3	4	5
8	I find that I do not have enough work	1	2	3	4	5
9	I have problems with the work pace	1	2	3	4	5
10	I have problems with the work pressure	1	2	3	4	5
11	I prefer calmer work pace	1	2	3	4	5

12	My work demand a lot of concentration	1	2	3	4	5
13	I have to work with a lot of precision	1	2	3	4	5
14	I have to be attentive to many things at the same time	1	2	3	4	5
15	My work require continual thought	1	2	3	4	5
16	I have to give continuous attention to my work	1	2	3	4	5
17	I have to remember many things in my work	1	2	3	4	5
18	My work require a great deal of carefulness	1	2	3	4	5
19	My work demand a lot from me emotionally	1	2	3	4	5
20	I confronted with things that affect me personally in my work	1	2	3	4	5
21	Others call on me personally in my work	1	2	3	4	5
22	I feel personally attacked or threatened in my work	1	2	3	4	5
23	I have contact with difficult student in my work	1	2	3	4	5
24	In my work, I have to be able to convince or persuade people	1	2	3	4	5
25	My work put me in emotionally upsetting situation	1	2	3	4	5

Section D: Job Stress

Direction: Please read each of the following items and indicate whether you agree or disagree with each of the statement. Please indicate your choice by circling the number in the range given.

1	2	3	4	5
Never	Seldom	Sometimes	Often	Always

No	Item	1	2	3	4	5
1	I dread going to work.	1	2	3	4	5
2	I am bored with my job.	1	2	3	4	5
3	I feel that I choose the wrong career.	1	2	3	4	5
4	I get irritable and lose my temper easily.	1	2	3	4	5
5	I take tranquiliser to help me get through the day.	1	2	3	4	5
6	I feel that my colleagues are laughing at me behind my back.	1	2	3	4	5
7	I suspect that my subordinates of plotting against me.	1	2	3	4	5
8	I suspect that my subordinate of wasting their time when I am not at the office to supervise them.	1	2	3	4	5
9	I suspect that my Supervisor/Head of Department/Head of Division is out to get me?	1	2	3	4	5
10	I feel that my work is not appreciated.	1	2	3	4	5
11	I feel that the promotion system in my organization is grossly unfair.	1	2	3	4	5
12	I find myself resisting attempts to bring in changes at work.	1	2	3	4	5
13	I feel trapped in my job.	1	2	3	4	5
14	I feel like resigning from job and starting a new life in a completely different environment.	1	2	3	4	5
15	I suffer quite severe bouts of depression.	1	2	3	4	5
16	I ever find myself shouting at people on television who express view with which I strongly disagree.	1	2	3	4	5
18	I feel isolated and alone in the world.	1	2	3	4	5
19	I ever contemplate suicide	1	2	3	4	5

Section E: Social Support

Direction: Please read each of the following items and indicate whether you agree or disagree with each of the statement. Please indicate your choice by circling the number in the range given.

1	2	3	4	5
Never	Seldom	Sometimes	Often	Always

No	Item	1	2	3	4	5
1	I regularly spend time with my co-worker outside of work hour	1	2	3	4	5
2	I always discuss important personal problems with my co-worker	1	2	3	4	5
3	My supervisor is not willing to listen to my job-related problems	1	2	3	4	5
4	My supervisor can be relied on when things get tough in my job	1	2	3	4	5
5	My supervisor really tries to help me	1	2	3	4	5
6	My family does not show a lot of concern in my job	1	2	3	4	5
7	My family gives helpful advices to me in completing the job	1	2	3	4	5
8	My friends can share the joys with me	1	2	3	4	5
9	My friends can share the sorrow with me	1	2	3	4	5
10	I can talk about my problems with my friends	1	2	3	4	5